السلسلة العملية للمعالج

الغضب
إدارته وعلاجه

دليل الممارسين الكامل في المعالجة

مقدمة بقلم: ألبرت إيليس

د. هوارد كاسينوف

د. ريمون شيب تافرات

نقلته إلى العربية
فاطمة صبري

د. هوارد كاسينوف
د. ريمون شيب تافرات
الغضب إدارته وعلاجه
دليل الممارسين الكامل في المعالجة
مكتبة العبيكان

مكتبات ونشر العبيكان
Obeikan
Publishers & Booksellers

تعليقات نقاد على كتاب

الغضب إدارته وعلاجه : دليل الممارسين الكامل

«أحد أصعب المشكلات بالنسبة للمعالجين هو أن يعالجوا غضب المريض. إن الزبون الغاضب بالإضافة إلى كونه يحتاج إلى المساعدة، غالباً ما يثير مشاعر السخط واليأس لدى الطبيب السريري، ويسهم هذا أكثر في صعوبة معالجة هؤلاء الأفراد. الآن نستطيع أن يحدونا الأمل لأن كتاب إدارة الغضب وعلاجه: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سيساعد الطبيب السريري بقدر مايساعد المريض.

«قدّم كاسينوف وتافرات دليلاً، ممتازاً لفهم الغضب وتحويله وتلطيفه. لقد تأثرت وخلّف انطباعاً في نفسي بمراحلهما الخمسة التي اقترحاها في بحث «نموذج حادث الغضب» لأنهما دمجا النظرية والبحث الاختباري مع إرشاد متبصر وعملي لمعالجة مرضى الغضب. إن الطبيب السريري يساعد المريض كي يحلل المثيرات والتقديرات السلبية والتجارب ونماذج التعبير وعواقبها. كل درجة في النموذج تقدم فرصة سانحة لفهم أفضل ولتحويل سلوك الغضب. إنه كتاب عملي إلى أرفع حد مع العديد من المداخلات السريرية القديرة الفعالة كتبه اثنان من الخبراء البارزين في موضوع الغضب واللذان أظهرا حساسية سريرية قادرة عظيمة. أنا أنصح جداً قراءة هذا الكتاب الشاحذ للفكر والمفيد أقصى فائدة».

الدكتور روبرت ل ليهي

Robert L. Leahy. PH.D

مدير معهد العلاج المعرفي في نيويورك Newyork, NY 10022 رئيس تحرير *مجلة العلاج النفسي المعرفي: مجلة فصلية*، رئيس منتخب لجمعية العلاج النفسي المعرفي، أستاذ في قسم الطب النفسي في جامعة كورنيل Cornell من المعهد الطبي في مستشفى نيويورك.

«يصف مؤلفا الكتاب هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات كتابهما بأنه «دليل كامل للممارسين» أعتقد أنهما على صواب.. إن هذا الدليل للممارسين هو أكثر كمالاً بكثير من الكتب الأخرى في ذات الموضوع، وهو يستوفي المجال المعقد للعلاج النفسي للغضب على نحو جيد بشكل ملحوظ».

«تتضمن جميع الفصول الثمانية عشر على نحو استثنائي مواد مهمة ومتصلة بالموضوع يفيد منها أي ممارس. وفوق ذلك فإن المواد التي يعرضها المؤلفان مكتوبة بوضوح كامل وبلغة مقروءة غاية في السلاسة مع نقاط رئيسية لديهما معروضة بمنتهى الدقة. نعم إنه كتاب جيد - بل في الواقع، إنه عظيم!».

«.. هذا الدليل يصف طرقاً مفيدة متعددة النماذج وشاملة لتعليم الزبائن والآخرين كيف ينقصون غضبهم ويتدبرونه، إنه كتاب أُحسن وضعه ويستحق القراءة».

ـ البرت ايليس

Albert Ellis PH.D

Albert Ellis Institute

New york city

(من المقدمة)

«هذا كتاب للممارسين عظيم من دون ريب، وضعه عالمان معروفان في مجال إدارة الغضب وعلاجه. كما أشار الدكتور كاسينوف والدكتور تافرات يصيب الغضب، على خلاف الاضطرابات الأخرى، معظم الناس أحياناً مما يجعل هذا الدليل مفيداً بشكل خاص. لقد كتبا ما يمكن أن يكون الكتاب المعالج الحاسم في موضوع ضبط الغضب».

«ثمة فصول عن مفهوم نماذج الغضب وعن معرفة الغضب وعن طريق التغيير وعن توقي الانتكاس مع العديد من أمثلة الحالات وضمنها الحوار الراهن بين الزبون والمعالج.

ويوجد في الكتاب أيضاً العديد من استمارات المعلومات المفيدة للزبائن. وقد كنت مسروراً خاصة بقراءة الفصل الرائع عن الصفح، وهو موضوع لا يأخذه بعين الاعتبار عادة ممارسو الصحة العقلية».

«أنا أنصح جداً جميع المعالجين قراءة هذا الكتاب الذي يتناول إدارة الغضب وعلاجه - غضبهم وغضب الزبائن - وفي النهاية هذا الكتاب يشمل حقاً كل إنسان تقريباً».

ـ الدكتور أي توماس داود

E. Thomas Dowd, ph.D., ABpp

أستاذ علم النفس في جامعة ولاية كنت Kent، رئيس البورد الأمريكي في علم النفس السلوكي.

«دليل أُحسنت كتابته، يمكن أن يستعمله الممارسون من المبتدئين إلى السريريين المجربين. لقد دمج المؤلفان بلطف النظرية بالتمرين السريري الذي يستطيع أن يستعمله الجماعات السريرية المختلفة».

ـ آن ماري كوبيك

Ann Marie Kopeck

LCSW, BCD, CAC

«هذا كتاب لا غنى عنه للممارس الذي يسعى أن يوسع تدريبه على موضوع الغضب - وهو الاضطراب اليومي الحديث عند نسبة كبيرة من الناس. الكتاب مصدر ممتاز للمعرفة العملية من أجل قيادة التخمينات ومن أجل رسم برامج تدخّل صالحة للعمل يمكن تطبيقها».

إن طريقة خطوة خطوة لا تغفل شيئاً حين تتوجه توجهاً شاملاً لمساعدة الناس كي يكسبوا السيطرة على هذا الانفعال.

فمن زيادة الدافع، إلى تطوير استراتيجيات السيطرة على النفس إلى تعديل الوقائع البغيضة إلى اتقاء الانتكاس.

يقوم البرنامج بكل هذا».

ـ ريتشارد سوين

Richard swinn PH.D. ABPP

أستاذ فخري في جامعة ولاية كولورادو، رئيس سابق للجمعية الأمريكية النفسية

السلسلة العملية للمعالج

الغضب
إدارته وعلاجه

دليل الممارسين الكامل في المعالجة

مقدمة بقلم: **البرت ايليس**

تأليف:

هوارد كاسينوف (دكتوراه) PH.D

ريمون شيب تافرات (دكتوراه) PH.D

نقله إلى العربية

فاطمة عصام صبري

مكتبة ونشر العبيكان
Obeikan
Publishers & Booksellers

Original Title:
Anger Management
by:
Howard Kassinove, Ph.D., ABPP and Raymond Chip Tafrate, Ph.D.

ISBN 1 - 886230 - 45 - 5

المملكة العربية السعودية، شمال طريق الملك فهد مع تقاطع العروبة، ص. ب. 62807 الرياض 11595

Obeikan Publishers, North King Fahd Road, P.O. Box 62807, Riyadh 11595, Saudi Arabia

الطبعة العربية الأولى **1427هـ ـ 2006م**

ISBN 0 - 831 - 40 - 9960

ح مكتبة العبيكان، 1427هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

كاسينوف، هوارد

إدارة الغضب. / هوارد كاسينوف؛ ريمون شيب تافرات؛ فاطمة عصام صبري. - الرياض 1427هـ

438 ص؛ 16.5 × 24 سم

ردمك: 1 - 920 - 40 - 9960

1 ـ الغضب. 2 ـ ضبط النفس.

أ. تافرات، ريمون شيب (مؤلف مشارك) ب. العنوان

ديوي: 152.444 1427 / 816

رقم الإيداع: 816 / 1427

ردمك: 1 - 920 - 40 - 9960

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء إلى:

تينا كاسينوف زوجتي وأفضل أصدقائي. خير من عرفت من النساء دعماً وعوناً ورجاحة عقل وتقبلاً وسلامة تفكير. قاسمتني بسماحة وتهذيب لسنين عديدة العمل على الكومـــبـــيـــوترين «تيللي Tillie» و «تالولاه Tallulah» من بين العـــديد من الكومبيوترات التي أمتلكها.

إلى ولديّ: الطبيب اندرو كاسينوف والدكتور جفري كاسينوف وإلى أمي جوديث كاسينوف التي علمتني الكثير عن الحياة.

هوارد كاسينوف

إلى لورا تافرات زوجتي التي علمتني بمثالها البليغ الصبر والتفهم والإيثار.

إلى جاكوب تافرات ابني الذي يذكرني بأن الوقت الذي تقضيه مع أولئك الذين تحبهم هو أثمن هدية من الحياة.

ر. شيب تافرات

الفهرس

الموضوع	الصفحة

شكر وعرفان

لايعمل الممارسون والعلماء في عزلة بعضهم عن بعض. وسواء كنا في العيادة أو المستشفى أو السجن أو المدرسة أو الجامعة أو أية مواضع أخرى كل واحد منا ملتزم ببذل جهود متعاونة لتنمية برامج تدخل تساعد أعضاء جماعتنا ومجتمعنا.

ولذلك نريد أن ننوّه ونقول «شكراً» لأولئك الزملاء الذين تعاونوا معنا مدى سنين وشكلوا جزءاً كبيراً من تفكيرنا وهم:

Jerry Deffenbacher, ph.D., ABPP	Professor of Psychology Colorado State University
Raymond DiGiuseppe, ph.D. ABP	Professor of Psychology St. John University
Christopher I. Eckhardt, ph.D.	Assistant Professor of Psychology Southern Methodist University
Albert Ellis, ph.D. ABPP	Executive Director Albert Ellis Institute
Eva Feindler, ph.D.	Professor of Psychology C.W. Post College
J. Rayan Fuller, M.A.	Doctoral Candidate Hofstra University
J. Christopher Muran, ph.D.	Director, Psychotherapy Research Project Beth Israel Hospital
Usha Ram, ph.D.	Reader University of Pune, India
Kurt Salzinger, ph.D.	Director, Science Directorate American Psychological Association
Charles Spielberger, ph.D., ABPP	Distinguished Research Professor University of South Florida

Denis G. Sukhodolsky, ph.D.	Post Doctoral Fellow Yale University
Junko Tanaka- Matsumi, ph.D.	Professor of Psychology Kwansei Gakuin University, Kobe City, Japan
Sergei V. Tsytsarev, ph.D.	Associate Professor of Psy- chology Hofstra University
Julia R. Vane, ph.D., ABPP (deceased)	Professor of Psychology Hofstra University
Joseph Wolpe, M.D. (deceased)	Professor, Pepperdine Uni- versity and Temple University Medical School Temple University School of Medicine

كما نقدم شكرنا إلى العديد من الطلاب والزملاء وأعضاء الأسر والزبائن/ المرضى الذين زوّدونا باقتراحات تستدعي التفكير حول الغضب واضطرابات الغضب أثناء المداخلات في الملتقيات المهنية والعلمية. وفي أثناء ورشات العمل حول الغضب وفي جلسات العلاج النفسي. مع أن عددهم أكثر من أن نستطيع إحصاءهم بالاسم فإننا نقدم أعظم عرفان لهم.

ننوه خاصة بالسيد الدكتور جفري كاسينوف Jeffry I Kassinove الأستاذ المساعد في علم النفس في جامعة مونموث Monmouth وجوزيف نيتو Joseph Netto طالب الدكتوراه في جامعة هوفسترا Hofstra والدكتور جوزيف سكاردابان Joseph scardapane مدير عيادة هوفسترا للتقييم والبحث النفسي لاقتراحاته الممتازة التي قدمها لنا عندما قرأ أجزاء من مخطوطة الكتاب.

لقد أمضى جيف ساعات عديدة وهو يقرأ ويقدم تعليقات قاومناها في البدء ثم وجدناها ذات عون استثنائي عندما تحركت المخطوطة نحو شكلها النهائي. لقد وجدنا أيضاً دعماً عالياً وبصيرة نافذة كانت زاداً لنا من ناشرنا الدكتور بوب البرتي Bob Alberti الذي هو نفسه عالم نفس وخبير في مواقف الجزم وفي المهارات الاجتماعية. لقد عمل بالقرب منا من البداية إلى النهاية ونحن حقاً نقدر عالياً معرفته الأساسية وطاقته وتقويمه[1] الذي جاء في الوقت المناسب.

نحن نشكر أيضاً كاريان مولكاهي Carriann Mulcahy من جامعة ولاية كونيكتيكات المركزية وشارون سكينر Sharon skinner وجان ترومبل Jean Trumbull في دار نشر إيمباكت Impact وكاتي ريكاردسون Kathy Richardson وكاتلين وايت Kathleen White في مركز A . K . White Design على دعمهما لنا سراً وراء الكواليس.

يضع العلماء فرضيات حول الغضب ويفحصونها أحياناً في محيطات مخابر معقمة. على خلاف ذلك فإن الممارسين المعالجين هم في الخط الأمامي في الحرب ضد الغضب المختل وظيفياً. إنهم يستعملون المعرفة والتقنيات التي يضعها العلماء لينموا خططاً علاجية فردية متميزة ويستعمل العلماء بدورهم التقويم المقدم من الممارسين المعالجين ليطوّروا تقنيات التدخل التي تتطلب التحسين. إلى أولئك الممارسين والعلماء الذين أنقصوا الغضب في مجتمعنا نقدم شكرنا القلبي لسعيهم إلى جعل العالم مكاناً أفضل.

---

(١) Feedback التغذية الراجعة: مصطلح له عدة معان وهو هذا الكتاب يعني التقويم بهدف تصحيح العلاقة وإسداء النصح والانتقاد المترجمة.

مقدمة :

يصف مؤلفا الكتاب هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات كتابهما بأنه «الدليل الكامل للممارسين» وأعتقد أنهما على صواب.

مع أني أنا نفسي وضعت كتابين في موضوع إدارة الغضب وعلاجه ومنهما الطبعة الجديدة المنقّحة بعنوان: «الغضب: كيف تعيش معه ومن دونه (نيويورك، سيتادل برس ٢٠٠٢) فإن علي أن أعترف أن هذا الكتاب «إدارة الغضب وعلاجه الدليل الكامل للممارسين» يذهب أبعد من كتابيّ الاثنين في بعض النواحي. وعلى الرغم من أنه تم إنجازه «على نحو كامل» بصعوبة إلا أن هذا الدليل للممارسين هو أكثر كمالاً بكثير من الكتب الأخرى في ذات الموضوع وهو يستوفي المجال المعقد في العلاج النفسي للغضب على نحو جيد بشكل ملحوظ.

وكما أشار المؤلفان (وهما طبيبان سريريان مجربان نشرا بحوثاً ممتازة حول إدارة الغضب وعلاجه) فإن كتاب «إدارة الغضب وعلاجه» يتضمن سبعة أقسام مفصّلة تتناول أساسيات الغضب ونموذج حادث الغضب والاستعداد للتغيير والقبول والتكيف والتوافق والحفاظ على التغيير وبحث غضب المعالج وتقديم عينة لبرامج العلاج في إدارة الغضب وعلاجه وكل قسم من هذه الأقسام في هذا الدليل كامل شامل.

تتضمن جميع الفصول الثمانية عشر على نحو استثنائي مواد مهمة ومتصلة بالموضوع يفيد منها أي ممارس. وفوق ذلك فإن المواد التي يعرضها المؤلفان مكتوبة بوضوح كامل وبلغة مقروءة غاية في السلاسة مع نقاط رئيسية معروضة بمنتهى الدقة. نعم إنه كتاب جيد - بل في الواقع إنه عظيم!

بصفتي مؤسساً لعلاج السلوك العقلي العاطفي REBT وأول متخصص في علاج السلوك المعرفي وأول من ألحّ على أن إدارة الغضب وعلاجه من الأفضل أن يتضمن طرقاً في التفكير والشعور والسلوك فمن الطبيعي أني شُددت إلى قراءة الفصلين ١٣و١٤ في هذا الدليل.

الفـصل ١٣ يصف تقنيـات ارون بيك Aaron Beck في العـلاج المعـرفي (CT) والفصل ١٤ يعرض بعض التقنيات الرئيسية لـ (REBT) لمساعدة الناس على تخفيض غضبهم والفصلان كُتبا بشكل جيد ويظهران أوجه تشابه كثيرة كما يظهران أوجه الاختلاف الرئيسية بين هاتين الطريقتين.

وكما ذكر كاسينوف وتافرات فإن طريقة بيك Beck تساعد الزبائن على إدراك أدق لمثيرات غضبهم على حين أن طريقة إيليس Ellis هي على حد قولهما «أكثر الطرق امتيازاً وأناقة لأن هدفها تنمية أخفض مستوى من تفاعل الغضب من خلال تحول فلسفي حول العالم». أنا أقبل هذا الفرق الرئيسي بين الطريقتين ولكني أود أن أشير إلى أن طريقة (REBT) تؤكد بشكل متميز على أهمية التقنيات العاطفية – المثيرة – التجريبية أكثر من العلاج المعرفي. وأعتقد أن المظاهر العاطفية في طريقة (REBT) واقترابها من إدارة الغضب وعلاجه هما أمران مهمان جداً للممارس.

أما بقية الفصول في هذا الدليل، فكما أشرت سابقاً، تستقصي طرقاً متعددة ومهمة وتبين كيف أن المعالجين والناصحين والمعلمين والمدربين يستطيعون استعمالها استعمالاً ناجعاً.

دعني أنبّه بشكل خاص إلى أن الفصل ١٦ وعنوانه توقي الانتكاس والفصل ١٧ إنقاص الغضب لدى الممارسين يتضمنان نقاطاً مهمة يستفيد منها كل معالج للغضب بشكل يستحق التقدير.

مرة ثانية أقول إن هذا الدليل يصف طرقاً مفيدة متعددة النماذج وشاملة لتعليم الزبائن والآخرين كيف ينقصون غضبهم ويتدبرونه. إنه كتاب أُحسن وضعه ويستحق القراءة.

البرت ايليس

Albert Ellis

Albert Ellis Institute

45 East 65th street Newyork NY 10021

aiellis @ aol. Com

مدخل :

إن ممارسي مسائل الصحة العقلية لديهم عادة تجربة شخصية ضئيلة حول المشاكل التي يعالجونها. ربما يقدمون مداخلات في موضوع الرُهاب (الفوبيا) دون أن يكونوا قد عانوا أدنى حد من مرض الرهاب. وربما يقدمون النصائح لنزلاء السجون دون أن يكونوا عرفوا معنى الاحتجاز في حياتهم. وربما يركزون على النصح في مجال الزواج مع أنهم هم أنفسهم يعيشون رابطة حب خالية من الكرب وسعيدة مع شركائهم.

أما الغضب فهو أمر مختلف! إنه استجابة إنسانية شائعة يعاني منها الناس كثيراً في مختلف أعمارهم وبيئاتهم وأعمالهم ومشاغلهم. يصعب أن تجد إنساناً لم يذق طعم الغضب. إن المستشارين في شؤون الزواج والعاملين الاجتماعيين وعلماء النفس والأطباء والمشرفين على السجون والمدارس والممارسين في شؤون الصناعة جميعهم استقوا تجارب الغضب من مصادرها مباشرة.

وكثيراً ماكان هؤلاء الممارسون هدف غضب الأشخاص الآخرين حتى غضب زبائنهم هم أنفسهم. يشير كتاب شون ٢٠٠٠ (Chon ٢٠٠٠) إلى أن الغضب يظهر في الثقافات الغربية والشرقية وأنه كان جزءاً من النظريات القديمة كما هو جزء من النظريات المعاصرة في موضوع الانفعال. وأنه قد مر ذكره في الكتابات الكونفوشيوسية والهندية.

Aquinas 1225-1274, Averill 1987, Ekman 1992 Hahn and chon 1991,) Izard 1992, Plutchik 1980, 1994, 2000, schweder 1993, Shaver, schwartz, Kirson and D'oconner 1987).

ولأن الغضب منتشر جداً ويظهر في كل نظرية تتناول الانفعال يستنتج شون ٢٠٠٠ من ذلك: «يظهر أن الغضب انفعال إنساني أساسي وحيوي ويظهر أن تجربته عامة وشاملة». (ص١٤٨).

ولسوء الحظ يصبح الغضب لدى بعض الناس إشكالية بالغة وقد يُحكم عليهم بأن لديهم اضطراباً في الغضب. وإذا حُكموا بذلك على نحو موضوعي فإن غضبهم يتزايد تواتراً ومدةً ويغدو غير متناسب مع الحدث أو مع الشخص الذي أثاره. ويؤدي الغضب لدى هؤلاء الناس إلى نتائج سلبية بدرجة عالية ويحتاج الأمر حينئذٍ إلى برنامج لإدارة الغضب وعلاجه. هدفنا في هذا الكتاب أن نزود الممارسين بتفهم «أساسيات» الغضب وبخطة لإدارته يمكن أن تحول أو تعدل على نحو انتقائي من أجل استعمالها في تطبيق مستقل وفي أوضاع مؤسساتية.

يهدف (إدارة الغضب وعلاجه) إلى إنقاص ثوران الغضب الممزق المفرط وإنقاص التعبير عنه. والهدف أن يتعلم الزبائن الاستجابة لدواعي الكرب وضغوط الحياة بأدنى حد من الغضب وبأقل تواتر متكرر كما يتعلموا التعبير بشكل مناسب حين يشعرون بالغضب. ونعتقد أن هذا يتم بأفضل وجه بضم تنمية المعرفة والممارسة السلوكية معاً. وعلى هذا فإن أول أمر مهم بالنسبة للزبائن هو أن يفهموا تماماً ماهو الغضب؟ وكيف يتصل بالانفعالات الأخرى؟ ومتى يكون متكيفاً؟ ومتى يسوء تكيفه ولماذا من المهم إنقاص سوء تكيف الغضب ثم ـ وبمساعدة المتخصصين في الصحة العقلية ـ يلتزم الزبائن بممارسة في المكتب وفي الواقع الحي ليطوروا استجابات أكثر تكيفاً لمنغصات الحياة وكواربها.

نعتقد أنه أمر حاسم أن يتشارك الزبائن والممارسون في المعرفة الأساسية نفسها للغضب إن هذه المعرفة الأساسية تتضمن:

- ❖ تعريفاً مشتركاً «للغضب» يتيح بيان تمايزه عن حالات انفعالية أخرى.
- ❖ معرفة المنبّه الذي يرجح أن يثير ردود الغضب.
- ❖ فهم تجربة الغضب في حد ذاتها والطرق التي يمكن أن يعبر بها عن الغضب.
- ❖ فهم الفرق بين استجابات الغضب السوية أو المتكيفة وبين استجاباته غير المتكيفة.
- ❖ تعرّف العديد من النتائج (ولكن معظمها سلبية) التي ترافق الغضب الحاد المتواتر المتكرر المستمر الدائم.

- إدراك أنه بصرف النظر عن السبب الخارجي، يسهم الزبون بشكل بالغ الأهمية في تجارب غضبه.

يقدم فهم هذ الأفكار أساساً لبرنامج إدارة الغضب وعلاجه. ما إن يعرض الممارس هذا الأساس ويقبله الزبون حتى يرجح أن تزيد هذه المعرفة الأساسية في دافع الزبائن على أن يطوروا استجابات صحية أكثر للأوضاع البغيضة. وهكذا فإن البرنامج يقوم على مبدأين اثنين:

- يزداد دافع التغيير مع معرفة أسباب الغضب والمشكلات العديدة المرافقة للغضب المتكرر القوي المستمر.
- يأتي التغيير نفسه من مزاولة أشكال جديدة في السلوك أرشد الممارس إليها وعزّزها.

رُتّبت الفصول في أقسام ستة في القسم ١، الأساسيات، نتوجه أولاً إلى علاقة ثوران الغضب بالأداء المعرفي والحركي. ومن ثمّ نعرّف الغضب ونميزه عن مفاهيم وتجارب العدوان والتهجم المتصلة به. بعد ذلك نعرض (نموذج حادث الغضب) عندنا والمؤلف من خمسة أبعاد: المثيرات والتخمينات، التجارب، النماذج التعبيرية، العواقب، وروعي الفرق بين الغضب الصحي والغضب الإشكالي كما روعيت العواقب التي تتبع مراحل الغضب. ونأمل أن تستخدم هذه المعلومات كمعرفة أساسية عادية عند الممارسين وعند الزبائن ونحن نشجع المناقشة وتبادل الرأي في المرحلة الأولى من العلاج. وإن برنامج تدخل في موضوع الغضب يتم التعاون على تخطيطه بين الممارس والزبون بصفتهما فريقاً واحداً يمتلك أرجحية عظيمة للنجاح. بعد ذلك نناقش تخمين الغضب وتشخيصه. وقد عرضت عناصر تخمين الغضب وكأنها متصلة بنص مكتوب عنه. ومعنى هذا ضمّ الأفكار الخصوصية السرية إلى السلوكيات الصريحة العلنية التي نعرّفها بأنها «غضب» وفي الفصل الأخير من القسم الأول نعرض نظرة شاملة مختصرة عن برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

في القسم ٢، إعداد من أجل التغيير: أخذ بعين الاعتبار هنا العوامل الأساسية التي تكمن تحت التغيير. ناقشنا الدافع والتحالف العلاجي وعرضنا بعض الأفكار حول زيادة معرفة الزبون بالغضب. هذه عناصر حاسمة في برنامج إدارة الغضب وعلاجه لأن كثيراً من الزبائن الغضوبين لديهم مبدئياً دافع منخفض للتغيير.

قد يحيل الزبائن أنفسهم إلى العلاج أو يحيلهم أصدقاء أو زملاء أو أعضاء من أسرهم أو معلم أو جهاز العدالة الجنائية فيفرضون عليهم العلاج وأفضل نتائج العلاج تأتي حين يحيل الزبائن أنفسهم إليه، إذ إنهم يدركون مشاكلهم ويمتلكون أعظم حافز للتغيير. وأسوأ النتائج يرجح أن تأتي حين يفرض العلاج على الزبائن فرضاً من المدرسة أو من جهاز العدالة الجنائية (مثلاً «تذهب لتستشير الطبيب النفسي في المدرسة وإذا بك توقف مدة ثلاثة أسابيع» أو «إما أن تحضر عشر جلسات لبرنامج إدارة الغضب وعلاجه أو تذهب إلى السجن مدة شهرين»). وبين الفئتين الزبائن الذين أحالهم الآخرون إلى العلاج فالدافع لديهم هامشي أو متحول على نحو نموذجي.

إحالة الزبائن من قبل الآخرين أمر شائع في إدارة الغضب وعلاجه. فبعد اقتراح من صديق أو عضو في الأسرة أو زميل أو موظف في برنامج مساعدة يأتي الزبون الذي أُحيل بمحض إرادته ولكنه يضمر الكثير من الارتياب ربما لايوافق (أو لاتوافق) إن المشكلة الحقيقية موجودة وقد لايقبل أن يحضر جلسات متعددة في برنامج يكون مكّلِفاً.

وقد تتساوى عند الزبون قيمة التغيير وعدم التغيير وهو لايفهم العواقب السلبية للغضب. ولسوء الحظ قد يعتقد الزبون أن القليل من البصيرة النافذة، في مقابل التمرين الكثير، هو الذي يؤدي إلى التحسن. لذلك فإن مرحلة الإعداد تهتم بالعوامل الضمنية الحافزة والواقعة بين الأشخاص وهي التي تزيد في رجحان النجاح.

يعرض القسم٣ من الكتاب استراتيجيات لتساعد الزبائن على التغيير فيغدو بوسعهم أن يتعاملوا بشكل أفضل مع مثيرات الغضب. وغالباً مايتفق الزبائن والممارسون على أن الهدف هو التغيير. ومع ذلك كل فريق يرى «التغيير» بشكل

مختلف. فيعترف الممارسون أن العالم مكان صعب جداً مترع بالخيبة والصراع والاحباط والعنف والشر. ويريدون أن يتغير زبائنهم بتنمية مهاراتهم على نحو أفضل كي يحلوا مشاكلهم وبذا يقلّ بروز الغضب. وعلى خلاف ذلك يريد الزبائن نموذجياً أن يتغير الآخرون. ومن وجهة نظرهم أن كل احباطاتهم وغضبهم ومرارتهم ومشاكلهم قد تختفي بمجرد أن تتغير الزوجة أو الولد أو الرئيس أو الزميل أو الأصدقاء أو الزعماء السياسيون.

ما إن يدرك الزبائن أن عليهم هم أنفسهم أن يتصرفوا بشكل أفضل حتى يصبحوا جاهزين لأن يتعلموا كيف ومتى يتحامون المواقف الصعبة أو يهربون منها حين تكون فترة «تبريد الموقف» مسعفة لتهدئة ثورانهم الجسمي ولتنمية مهارات جديدة للحياة يستعينون بها على إنجاز أهدافهم ولكي يصبحوا أقل ارتكاساً بممارسة الاسترخاء وبمهارات مواجهة المشاكل على حين كانوا يعرّضون أنفسهم قصداً للمشاكل.

ويركز قسم ٤ بشكل مغاير على استراتيجيات تعديل لمساعدة الزبائن على قبول وقائع الحياة غير السارة على الأغلب. ومع ذلك ليس من المهم عدد المهارات التي بحوزتنا فإن صروفاً كثيرة هي فوق متناول سيطرتنا. وهناك مثيرات بغيضة كفقدان الوظيفة وخلاف قوي مع الآخرين أو إهمال منهم فهذه المثيرات البغيضة سوف تقع أيا كانت مهاراتنا. ومقدار كبير من الغضب، كما يثبت في النهاية، سببه أخطاء في العملية المعرفية لهذه المثيرات البغيضة. ويقفز الزبائن إلى النتائج ويرون العالم بشكل خاطئ غير دقيق، فهم إما أن يصغّروا قدراتهم الشخصية لمواجهة الضّراء المدركة أو يضخموا جدية الصعوبة التي يواجهونها. وهكذا نحن نعرض تقنيات لمساعدة الزبائن على تفسير الواقع بدقة، لقبول الواقع والتكيف معه وللصفح والسير قدماً بدلاً من الاجترار المستمر. فمن المهم للممارس أن يساعد المرضى على أن يميزوا صرف النظر عن الماضي والعيش الحاضر الراهن والتهيؤ للمستقبل.

وأخيراً في قسم ٥ نختتم برنامج إدارة الغضب وعلاجه الشكلي حين نناقش الحفاظ على التغيير وتوقي الانتكاس. وقد بينت الأدبيات في مجال الإدمان واضطراب العادات أن التغيير لايسير بشكل مستقيم خطي. فالزبائن يسيرون خطوتين إلى الأمام وخطوة إلى الوراء وعندما يتراجعون خطوة إلى الوراء يستنتجون غالباً أنه لم يحدث تقدم «حقيقي» وأن الاخفاق الكامل وشيك وأنهم ربما يتخلون عن العمل في موضوع الغضب. إضافة إلى ذلك نفهم من أدبيات التعلم والشرطية (عملية ربط منبه برجع) انه إثر إبعاد العادات السيئة ثمة فترة من الشفاء العفوي تحدث بشكل نموذجي.

ذلك أنه يعود إلى الظهور غضب غير مرغوب فيه. وفي توقي الانتكاس يعطى الزبائن علماً أن التغيير عملية «صعوبة وهبوط». ثم ينمون مهارات للتعامل مع لحظات الهبوط فلا يحدث بعد ذلك تسلل (تسرب) مستمر أو صدوف عن البرنامج.

ونختم في الفصل ١٧ بموضوع «إنقاص الغضب لدى الممارسين» وفي الفصل ١٨ بموضوع «برامج عينة إدارة الغضب وعلاجه» فالغضب جزء شائع عادي من الحياة حتى إن الممارسين أنفسهم قد ينتابهم الغضب في كثير من الأحوال. وفي الحقيقة أن أحد مثيرات الغضب لديهم هو سلوك الزبائن. وهكذا نحن نقدم بعض الأفكار عن إنقاص الغضب لدى الممارسين أنفسهم. فرغم كل شيء من الأفضل أن نكون في سلوكنا نموذجاً طيباً للزبائن. ثم إننا بإنقاص غضبنا نحن أيضاً من الأرجح أن نعيش حياة أفضل. ومن ثمّ نحن نعرض باختصار بعض برامج جلسات ممكنة واحدة إثر أخرى لاستعمالها في مواقف خاصة.

ثمة ملاحظة من أجل المصطلحات. تُستعمل في هذه الأيام مصطلحات عديدة للدلالة على متلقي خدمات الصحة العقلية المهنية. قد يدعى الشخص نفسه زبوناً أو مستهلكاً أو عضواً في مجموعة أو نزيلاً أو مذنباً أو مشاركاً أو مريضاً أو متلقياً

الخدمة أو طالباً أو أي نعت آخر. ونحن ضمن هذا الكتاب نرجع إليهم بصفتهم «زبائن» لأن هذا مصطلح واسع يستعمل في أوضاع عديدة. وحين يبدو الأمر مناسباً - لأن الأوضاع قد تملي تعديلات في العلاج - نستعمل مصطلحات أخرى مثل «الزبون المذنب». وبالطبع إن المبادئ العلمية وإجراءات العلاج هي نوعية وتطبق بالتساوي أيا كان النعت الذي يطلق على الفرد.

لقد مرّ الغضب في تجاربنا جميعاً بدرجات متفاوتة ومع ذلك حين يقارن بالقلق وبالاكتئاب يبدو كأن الأدبيات العلمية والمهنية قد تجاهلته. ولذلك نأمل أن يزود هذا الكتاب معرفة وتقنيات مفيدة للزبون وللممارس كليهما لتساعدنا على التعامل بشكل أكثر نجوعاً مع الغضب الاشكالي.؟

هوارد كاسينوف

ريمون شيب تافرات

١

الأساسيات

الغضب

مواصلة الغضب أشبه بالقبض على جمر حار لالقائه على شخص آخر.إنك أنت الذي تحترق.

بوذا

كان بوذا على حق! كأن الغضب قبض على جمر يحترق من يحمله غالباً شخصاً كان أو أسرة أو جماعة يحترق بالغضب. نستطيع أن نقدم مثلاً شخصياً. كنا نتابع لعبة كرة الطاولة بين ابنين لنا مراهقين وكانت اللعبة ساخنة و «غير عادلة»، غدا الولد الأصغر غاضباً جداً وألقى المضرب على جدار من الألواح الجصية محدثاً فجوة مثقوبة. عوقب الولد على ذلك وحصل خلاف في الأسرة وكان تصليح الجدار مكلفاً. لم يستفد أحد من الغضب. ورغم ذلك فإن الغضب رد فعل اجتماعي سريع التفشي وهو ربما يكون في الوقت نفسه مفيداً سوياً أو ممزقاً غير سوي. حين يكون الغضب منخفضاً إلى معتدل في شدته والمشكلة المطروحة مشكلة سهلة نسبياً قد يكون الغضب مفيداً في هذه الحالة. فالغضب الذي يستثيره فينا بائع غير محترم قد يحفزنا على التحدث مع مدير المتجر أو على كتابة رسالة شكوى وهي مهمة سهل إنجازها عادة. أو حين يتحدث بعض الناس بصوت عال أثناء مشاهدة فلم في دار العرض (السينما) قد نضيق بهم ذرعاً ونسألهم أن يُخفتوا أصواتهم هذه أيضاً مهمة سهلة الإنجاز نسبياً.

على خلاف ذلك حين يكون الغضب قوياً والمهمة معقدة فذلك يؤدي إلى المشاكل. من الصعب بالتأكيد النجاح في إصلاح آلية بالغة الصغر في ساعة قديمة رائعة حين نكون محنقين من شتائم شريك في العمل. ويصعب على عازف بيانو مثلاً أن يعزف الرابسودي الهنغارية رقم٢ بأرقى مستوى من الأداء وهو متهيج من حالة اكتئاب سبّبه جدال مع أحد أصدقائه ولا يرجح أن يقدم لاعبو التنس أفضل أدائهم إذا كانوا في حالة غيظ عارم. وبالإضافة إلى الأداء الحركي المتدني هناك أيضاً عواقب معرفية للغضب. وهكذا لايرجح أن يدرك الزوجان جميع احتمالات حل الخلاف بينهما لاصلاح العلاقة المتدهورة إذا كان كل منهما يصرخ في وجه الآخر.

والأساتذة الذين يغضبون من طلابهم استجابة لأداء لهم سيء جداً في الامتحان لايرجح أن يكون بوسعهم الأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات للمساعدة في تعليمهم بشكل أفضل. تبرز المشاكل حين تكون ردود فعل الغضب قوية جداً وعندما يحدث الغضب بشكل متكرر كثيراً وعندما تكون المهمة معقدة. والغضب أيضاً يخلق مشاكل حين يدوم ويبقى دون حل. وفي مثل تلك الظروف نصبح مغلوبين على أمرنا مستبداً بنا الأسى وغير قادرين على مواجهة التحديات السلوكية والفكرية والتي هي سهلة الإدارة في الأحوال العادية.

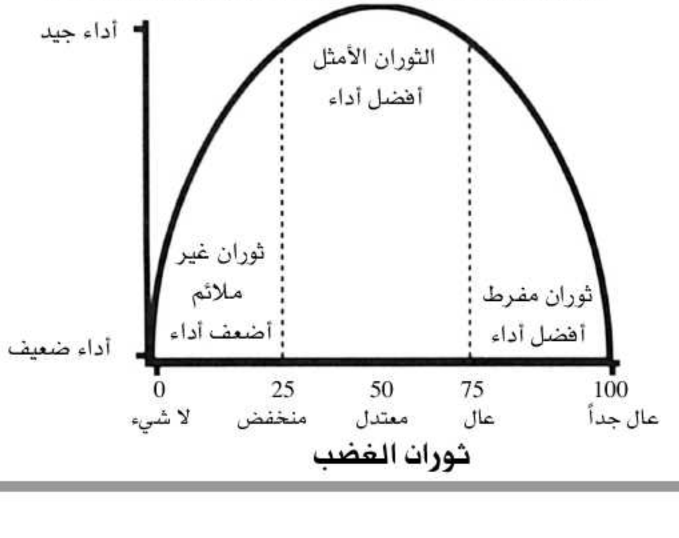
ثوران الغضب والأداء

إن كان قلبك بركاناً فكيف ستتوقع أن تتفتح الورود؟

جبران خليل جبران

يعرف لدى العلماء والمهنيين قانون يدعى قانون Yerkes - Dodson وقد صدر عام ١٩٠٨ وفيه أن أول نقاط معرفة يجب أن يتعلمها زبائن الغضب هي أنهم على الأرجح يستطيعون أن يتغلبوا بنجاح على دواعي الكرب اليومية إذا كان ثوران غضبهم منخفضاً أو معتدلاً متوسطاً بدلاً من أن يكون حاداً (الشكل ١-١)

الشكل١-١ ثوران الغضب والأداء



فكر في شخص يدعى (روبرت) يافع في ١٧ من عمره في المدرسة الثانوية صف التخرج وهو نائم الآن أي أن الثوران في درجة الصفر. عضلاته مسترخية والقشرة الدماغية لديه والجهاز العصبي السمباتي المستقل ساكنان. في هذه الحالة يوجد استجابة ضئيلة لمثير عادي. إنها الآن السابعة صباحاً.

فجأة يرن جرس المنبه. يغلقه روبرت بشكل آلي ويتقلب في فراشه. بعد عشر دقائق تصيح أمه «انهض ستتأخر عن المدرسة ثانية! ماذا دهاك على أية حال؟ أنت على وشك الدخول إلى المعهد وتحتاج علامات عالية. إنك لن تُقبل في أي مكان رجاء انهض الآن!» كان الصراخ منبهاً قوياً. استجابت عضلاته وغدده آلياً، وأدت إفرازاتها إلى تقويم جسمي أكبر. روبرت الآن مستيقظ ومتضايق. يصرخ «دعيني وشأني! سأنهض في الوقت الملائم. أنت تعرفين بل في الحقيقة لاتعرفين عم تتحدثين». وبعد صراخٍ أكثر نهض واستحم وارتدى ملابسه وتناول إفطاره وتسلل ذاهباً إلى المدرسة.

الساعة الآن ١٠:٣٠ قبل الظهر. وصل جسم روبرت إلى الدرجة المثلى من الثوران (الذروة) كان متيقظاً ومستجيباً بنجوع لأساتذته ورفاقه. ومع ذلك لم ينس الطريقة التي عاملته بها أمه – ولم يصفح عنها. أخبر ثلاثة من أصدقائه عن ذلك الخلاف، فتعذب ذهنياً بهذا السرد. وفي الصف فكر ملياً في كلمات أمه ففاته بعض مواد المحاضرة.

بعد الغداء وبعد درسين آخرين ذهب روبرت إلى مكتبة المدرسة ليبحث عن كتاب يلزمه لإكمال بحث مهم له أجل محدد لتقديمه. ولكنه لم يجد الكتاب على الرف. وكان البحث المطلوب صعباً ومعقداً فكرياً وفيه تحد له واختبار. وكان يقتضي روبرت أن يستكمل المواد من محاضرات الصف خلال الشهرين الماضيين في التاريخ وفي اللغة الاسبانية. وكان عليه أن يقدم البحث خلال يومين! الساعة الآن ٢:١٥ بعد الظهر. سأل المساعدة من أمينة المكتبة إلا أنها قالت بهدوء: «يبدو أن الكتاب مفقود

لاأدري أين هو. علينا فقط أن ننتظر لنرى إن كان سيعود». أحدث هذا الإحباط الجديد زيادة في تهيجه الذي كان معباً مشحوناً بالأصل من التفاعل المبكر مع أمه. وما إن سمع كلمات أمينة المكتبة حتى شعر بالغضب. وفكر «تلك الكلبة إنها لاتهتم!» وعاد إلى الرفوف ليتابع بحثه عن الكتاب.

وحين كان ينظر إلى الكتب كان يفكر ملياً في نقص المساعدة التي تؤديها أمينة المكتبة وفكر كم هو حاسم التقرير بالنسبة لدرجته ومستقبله. وإن المفروض أن يقدمه خلال يومين فقط! ربما كانت أمه على حق. ربما لن يتاح له الدخول إلى معهد جيد. كان يلوم أمينة المكتبة وبدأ يجعل المشكلة كارثية. فكر: «إنها ليست غلطتي أني لاأستطيع أن أجد الكتاب» «شخص أحمق غبي لم يُعد الكتاب إلى المكتبة أو موظف غبي لم يعده إلى مكانه الصحيح على الرف. هذه البلهاء أمينة المكتبة ربما رسبت في دروسها في المعهد وعلى أية حال هي حقاً قبيحة!». وفكر: «هذه هي النهاية. أمي كانت على صواب» وازداد غضبه وتهيجه.

وبعد ثلاثين دقيقة من الإحباط وإطالة التفكير واللوم والشك بالنفس ترك روبرت المكتبة والتقى مجموعة من الأصدقاء وبينهم فانيسا فتاة يريدها أن تُعجب به. أراد الانضمام إليهم فقال: «مرحباً إلى أين أنتم ذاهبون؟ ودون جواب بدأ أحد رفاقه يشاكسه في موضوع قصة شعره. دهش خجلاً فيما بينه وبين نفسه أتراها حقاً قصة شعر سيئة إلى هذا الحد كما يلمح صديقه. غدا ساخطاً جداً يلعن رفيقه في أعماقه وصار مستعداً ليرتكس بقوة أمام أية مشكلة جديدة. وإذ فكر في الفتاة، أصبح غاضباً تماماً على صديقه – وشعر أن مزاح صديقه في غير محله ابتعد فيه عن نسبة المزاح. وفجأة تذكر روبرت بثرة فوق أنفه رآها في الصباح الباكر على المرآة . تراها ماتزال في مكانها؟ ترى هل لاحظتها الفتاة؟ انسل روبرت خلسة وهو في غاية الغضب والارتباك.

كان من المفروض أن يمضي روبرت بقية بعد الظهر عاملاً على البحث ذي الأجل المحدد لتقديمه. ولكن في تلك النقطة كان مجنوناً إلى حد أن العمليات المعرفية لديه كانت تؤلف جدولاً من الأفكار المشوهة الغاضبة حول أمه وأمينة المكتبة ومن يُدعى صديقاً والفتاة التي يطلب ودها ويريد أن يؤثر فيها الخ. كان مفعماً بتركيب من الغضب واللوم والشك بالنفس والتشاؤم. وكانت مقدرته على التفكير الخلّاق وعلى توليد حلول بديلة من أجل البحث قد انغلقت تماماً. لم يكن روبرت يستطيع أن يرى كتاب المكتبة ولو كان أمام أنفه تماماً، وكان مقتنعاً أن حظوظه مع الفتاة تحطمت. والدرجة المثلى من الثوران التي عاناها في الساعة ١٠:٣٠ قبل الظهر اختفت وحلّ محلها غضب ممزق يقوم على الفوضى.

وفي هذه الحالة من الاكتئاب والاجترار والغضب والارتباك كان جاهزاً لكي يتشاجر مع أي شخص يكون قليل الحظ إلى درجة أن يخترق طريقه.

بالنسبة للانفعالات من شاكلة الغضب يلاحظ قانون Yerkes -Dodson يركس دودسون مايلي:

١- ***إن الأداء المعرفي الحركي الأمثل يترافق بشكل عام مع مستوى معتدل من الثوران.***

لسوء الطالع كان ثوران روبرت عالياً جداً سلفاً. بدأ أولاً في التفاعل الذي دار مع أمه ثم توقّد من إحباطه في المكتبة ومشاكسة رفيقه فكان ثوران غضب روبرت أكبر بكثير من الغضب الأمثل. كان من غير المحتمل بالنسبة له أن يتخذ قرارات بطريقة عقلية سديدة. وربما كان من الحكمة للآخرين أن يبقوا بعيداً عن طريقه. أي استفزاز في هذه النقطة قد يؤدي بسهولة إلى هجوم كلامي أو جسمي.

٢- ***إن الثوران الأمثل يتوقف على صعوبة المهمة.***

إن احتمال تدخل الغضب قليل إذا كانت المهمة سهلة وتم التدريب عليها جيداً، مثل إجراء مكالمة هاتفية مع صديق كلّمه المرء ١٠٠ مرة من قبل. يرجح أن يتدخل الغضب في الأوضاع المعقدة غير المألوفة التي تتطلب تركيزاً وتفكيراً في احتمالات متعددة.

إن مهمة روبرت الراهنة (إنجاز البحث في الوقت المحدد) معقدة وصعبة. حتى لو كان غضبه معتدلاً من الأرجح أن يرتكب أخطاء، من بينها قرارات غير مناسبة حول المواد التي ينبغي له أن يضمنها في البحث. قد ينسى أن يمرّر بحثه في جهاز التهجئة لضبط الإملاء في كلماته فيؤدي ذلك إلى إمكان نيله درجات أخفض. قد يختلط عليه الأمر حول موعد تسليم البحث. فتنقص علامته إذا قدمه متأخراً يوماً أو يومين. قد يجهز البحث في الموعد المحدد ولكن ينسى أن يحضره إلى المدرسة ولاسيما إذا حصل له تفاعل سلبي آخر مع أمه) أو وهو في نوبة الهياج والغضب الشديد قد لايكون قادراً على وضع مشروعه على الكومبيوتر. وقد يمحوه عن غير انتباه من القرص الصلب في الكومبيوتر.

في حالة احتدام الغضب والغيظ الشديد (المقترب من الجنون) يميل قانون مورفي Mur phy إلى أن يثبت - إن أي أمر سيء محتمل حدوثه سوف يحدث.

يحسن روبرت عملاً إن أمكنه أن يخفف غضبه القوي المحتدم إلى حالة من الضيق الأكثر اعتدالاً. من الواضح أن وضعه الحالي ليس جيداً. حقاً إن أمه كانت قليلة الاحترام له. وحقاً إن الكتاب لم يكن متوافراً وحقاً إن رفيقه شاكسه وحقاً كان ثمة بثرة على وجهه. إلى هنا ليست الأمور مناسبة لأن يكون سعيداً بالتأكيد. ولكن في الوقت نفسه إن الغضب القوي والسخط والغيظ لاتمد بالعون. إن مهمة روبرت هي أن يتعلم كيف يستجيب إلى الأوضاع البغيضة المتراكمة في حياته بثوران معتدل (مثلاً الضيق).

لماذا يكون أداؤنا أفضل في مستويات ثوران الغضب المنخفضة؟ إن فرضية استعمال (التلميح) تقترح أننا نستعمل التلميحات التي تردنا من المحيط لكي نحلّ المشاكل ونستكمل المهمات المعقدة الأخرى (ايستر بروك Easter brook 1959). حين نكون تحت ثوران الغضب لانلقي إلا القليل من الانتباه إلى التلميحات كما حصل لروبرت حين استيقظ من نومه الليلي. ففي المستويات المعتدلة من ثوران الغضب

نتعامل بشكل أفضل مع هذه التلميحات حولنا ونختار منها تلك التي هي أكثر مناسبة وصلة بالموضوع. مع ذلك حين يزداد ثوران الغضب يقل توجهنا إلى تلك التلميحات وبدلاً من هذا نركز فقط على مثيرات الغضب الخاصة فيفسد الأداء لأننا لانتوجه إلى جميع الاحتمالات المتوافرة لحل المشكلة المطروحة. فحاجة روبرت لكتاب المكتبة مثلاً يلبّيها شراء الكتاب من مخزن محلي لبيع الكتب أو عن طريق الانترنيت أو ربما يجد الكتاب في المكتبة العامة. وربما يكون الكتاب مستقراً على عربة الكتب التي أعيدت من مستعيريها وهو ينتظر من يضعه مكانه على الرف. ولكن مع ازدياد ثوران الغضب ركز روبرت فقط على رفوف المكتبة - حيث من المفروض أن يكون الكتاب موضوعاً! ربما لم يتوجه روبرت إلى المثير المرئي (الكتاب) على العربة في المكتبة ولم يسَعَ أن يولّد حلولاً بديلة.

هل يبدو هذا غير محتمل؟ فكر في تلك الأوقات التي لايكون بوسعك أن تجد فيها مفاتيح السيارة، ولاسيما حين تكون متأخراً عن العمل والآخرون ينتظرون. إنك تبحث فوق مكتبتك أو في البنطال أو المعطف اللذين ارتديتهما بالأمس على غير طائل. وعندما تغدو مسعور الهياج تنضم زوجتك إلى البحث معك - وهي تكشف إن المفاتيح موجودة فوق مكتبك تحت قصاصة ورق لم تفكر أنت في تحريكها. كان الجواب أمامك تماماً!

هذا السيناريو حدث مع مؤلفي الكتاب أكثر من مرة.

حين يزداد الغضب نهمل التلميحات ولا نلتزم بفحص منهجي سديد للمشاكل ولا نولد حلولاً. مثلاً: كيف يمكن أن يكون جواب أستاذ روبرت إذا سأله عن إطالة مهلة تسليم البحث ريثما يعود الكتاب إلى المكتبة؟ ربما كان جوابه سلبياً ولكن ربما كان إيجابياً تماماً. إنه لن يعرف إلا إذا سأله. وهو عليه أن يولد فكرة «السؤال طلباً للمساعدة» حلاً محتملاً. إن مؤلفي هذا الكتاب الوجيز أستاذان جامعيان. وقد لقيا حالات كان عليهما أن يردا بإيجاب على الطلاب - فقط حين يعرض هؤلاء مشاكلهم

عليهما في الوقت المناسب. وإلا يغدو هؤلاء الطلاب منهكين محبطين غضاباً ويأتون إلينا بعد انقضاء الأجل المحدد للدروس. لقد عملنا أيضاً مع زبائن على مستوى عالٍ من الذكاء اتخذوا مع ذلك قرارات ضعيفة في أمور زواجهم وأولادهم ووظائفهم وأعمالهم لأن ثوران الغضب تدخل في تفكيرهم الذي هو عادة تفكير جيد. لأن قابلية حل المشاكل بسرعة تتناقص حين يزداد ثوران الغضب لدى كل الناس في جميع الأعمار والأوساط والمجتمعات.

تعريفات

كل شيء يتفق مع رغباتنا الشخصية يبدو صحيحاً. وكل شيء لايتفق معها يجعلنا غضاباً مسعورين.

اندري موروا

مادمنا نعتقد أن من المهم أن يتشارك الممارسون والزبائن في أساس المعلومات نفسه نعرض الآن بعض التعريفات الشكلية. نحن نعرّف الغضب ونفرقه عن العداء Hostility والتهجم agression استهلالاً للدخول إلى برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

الغضب: عرّف كاسينوف Kassinove وسوكودولسكي Sukhodolsky. S عام (١٩٥٥) الغضب بأنه حالة انفعالية مشعور بها. هذه الحالة الخصوصية تتفاوت في شدتها وفي مدتها كما تتفاوت في تواترها (تكررها) وهي تترافق بتشوهات معرفية وبسلوكيات كلامية وحركية وبنماذج من الثوران الجسمي. ومع أن الغضب قد يبرز عفوياً يعتبر بشكل نموذجي أن سببه شخص آخر. وينطوي هذا عادة على إدراك أن ذلك الشخص يستحق اللوم.

ليس الغضب شكلاً من التهجم وفي أغلب الأحيان لايقود إلى التهجم! إنه بالأحرى تجربة يشعر بها المرء نموذجياً إثر تفاعلات بغيضة منفّرة غير مرغوب فيها مع أقرب الأصدقاء أو الزملاء أو أعضاء الأسرة. ومع أن الغضب شائع وفي بعض الأحيان مفيد فهو قد يصبح مشكلة مستقلة مع عواقب سلبية عديدة تتطلب العلاج في سياق حياة الفرد أو الزوجين أو الأسرة في عيادة خاصة أو في أوضاع مؤسساتية.

الشدة: بعض حوادث الغضب خفيف على حين بعضها الآخر عنيف كل العنف. وفوق ذلك تتغير شدة الغضب ضمن كل حادث مفرد ويظهر هذا بملاحظة أن الغضب قد يستفحل متزايداً شيئاً فشيئاً كما «يصب الزيت على النار». أو بدلاً من ذلك قد يبدأ الغضب فجأة بدرجة عالية نسبياً ثم يهمد تدريجياً. إن انفجارات الغضب التي تبدأ بشدة عالية جداً شائعة عند بعض الناس وقد تكون نتيجة إثارات صغيرة.

مثلاً في إحدى الحالات، غدا عاملون في مكتب غير مرتاحين حين وصلت الحرارة إلى ٧٢° (فهرنهايت) فأخذوا يديرون الميزان عدة مرات إلى ٦٨° كي يزيدوا تدفق الهواء الملطف. عندما لاحظ رئيس العمال (برت) مايفعلونه انفجر تواً بغضب مسعور صارخاً ولاعناً مدة ٣٠ ثانية وهو يقول إنه مسؤول وعليه ألا يضيع نقود الشركة. ثم عاد مباشرة إلى حالة هدوئه وإلى مفاجأة الذين لم يكونوا يعرفونه حق المعرفة بدأ الحديث بطريقة هادئة لبقة جداً. عملنا أيضاً مع زبائن كانوا يغدون غضاباً بشدة عند أقل إشارة في تقويم سلبي منا ظناً منهم أننا لم نؤازرهم عندما عرضوا بعض نزاعات حياتهم. حتى إن بعض الزبائن رفعوا أصواتهم عالياً وانتقدونا بقوة بل إنهم في بعض المناسبات كانوا يصبون لعناتهم علينا. كان هؤلاء الزبائن يفسدون عادة تقويمنا ويلصقون معنىً استثنائياً شخصياً على مساعينا لمساعدتهم كي يروا الوضع من وجهة نظر مختلفة. ومن سوء حظهم أن نموذج تصرفهم هذا كان يحصل أيضاً خارج مركز الاستشارة ويسبب أذى لعملهم ولعلاقاتهم الاجتماعية.

في مستويات الشدة المنخفضة تُعرّف حالات الشعور بالغضب بكلمات مثل: مثار مهتاج irritated ومتضايق annoyed وساخط goaded ومنزعج bothered وغير مسرور displeased.

وفي المستويات المتوسطة قد تسمى تلك التجربة مباشرة: «غاضب angered ومحنق aggravated ومخاصم antagonized وناقم ومحفظ indignant (أو) مجنون».

وفي المستويات القوية جداً يسمى «مجنوناً، مسعوراً مستطاراً (أو) وحشاً». Crazed, enraged, rabid, unhinged or wild إن الكلمات في أخفض مستوى من الشدة تشف غالباً فقط عن الحالة الشعورية الداخلية الفنمنولوجية (الظاهراتية) على خلاف الكلمات في المستويات العالية من الشدة فإنها تعكس اضطراباً سلوكياً. ولسوء الحظ بعد مراجعات متعددة في تفحص الموضوع استنتجنا أن هناك اتفاقاً

ضئيلاً على اعتماد كلمات الغضب المتنوعة التي تمثل شدة الشعور به. وعلى حين أن معظم القراء ربما يوافقون على أن تعبير «متضايق» يمثل شدة حالة أقل من السعار «rage» فهناك اتفاق أقل حول كلمتي «مجنون mad» أو «ناقم محفظ indignant» أي الكلمتين تدل على حالة أشد؟ ويثبت في النهاية أن النعوت الكلامية غير دقيقة وليست متصلة بقوة مع السلوك الحركي الخاص أو مع التفاعل الفيزيولوجي. ومع ذلك فالكلمات مهمة لأنها تفيد في أن يعتمد الممارسون والزبائن على فهم مشترك للعالم. ولهذا السبب سنناقش فيما يلي أهمية تطوير (مفردات غضب) مشتركة (بين الممارسين والزبائن)، تعتمد جزئياً على ميزان حرارة الغضب وبهذا يطور الممارسون والزبائن معنى مشتركاً لكلمات تدل على الغضب .

بالطبع يتصرف بعض الزبائن وكأنهم سيحققون أهدافهم بشكل أفضل بالغلو والإغراق. (مثلاً: «زوجتي تقضي كل وقتها مع صديقتها (ربيكا) وهي لاتكون أبداً في المنزل وهي لاتنظف المنزل أبداً وأنا أتميز من الغيظ بكل مافي الكلمة من معنى!» بدلاً من تطابق واقعي مع شدة غضبهم بالقول (مثلاً: زوجتي تقضي العديد من أوقات بعد الظهر مع صديقتها (ربيكا) أنا أشعر أني متضايق وغيور. إنها غالباً ليست في البيت حين أصل في السادسة بعد الظهر ويبدو البيت غالباً وكأنه لم ينظف إطلاقاً») . بالطبع قليل من الزبائن الغضاب يفكرون سلفاً في الهدف من التواصل الكلامي مع الآخرين. في هذا المثل الذي ذكرناه يكون المأمول أن التعبير الجازم عن الشعور قد يؤدي إلى محادثة متحسنة وإلى خطة لقضاء الوقت معاً. إن التواصل الكلامي المغالي والكارثي واللائم يذكرنا بالطفل الصغير الذي يصرخ باستمرار «هاهو الذئب». في الواقع هذه المحادثات تفقد معناها وتؤدي إلى استجابة أقل من الاستجابات المهمة الأخرى.

المدة: بعض حوادث الغضب تنطلق بسرعة. يبرز الغضب وقد ينفجر الشخص بشدة عظيمة. ثم فجأة كما جاء ينتهي. هذا كان صحيحاً في حالة (برت) المذكورة آنفاً والتي ينبغي تشخيصها بأنها «اضطراب متفجر متقطع».

في النهاية القصوى الأخرى ثمة زبائن ترغي وتزبد أياماً وشهوراً بل ربما سنين. لديهم نوع من الغضب المتقيح المجتر الذي هو حقاً معضل ويبقى طويلاً. قد تكون شدته المبدئية منخفضة أو معتدلة أو عالية وقد يستفحل الغضب مع الزمن. لأن بعض المضايقات الصغيرة تعود إلى الذاكرة وتزعج بشكل متكرر. وبعد أن يظهر في النهاية غضب هؤلاء الزبائن يكون لديهم ركام «كركام الثياب الوسخة» من المضايقات التي قد تبدو تافهة للسامع ولكنها مع ذلك ذات أهمية بالغة لدى الزبون.

في حالات أخرى قد يكون الحادث المبدئي حقاً جارحاً وطاغياً جداً، كالزبائن الذين عانوا اغتصاباً أو إيذاء جسدياً أو تعذيباً. وقد لايتحدث هؤلاء الزبائن عن غضبهم مدى سنين رغم استمراره وبقائه إلى أن يعملوا أخيراً مع ممارس كفء متفهم يساعدهم أو في حالات أخرى حين يشجعون على التكلم جهاراً. فمثلاً بعد أن صوّر ستيفن سبيلبرغ Steven spielberg فلمه Schindler, s list أسس عام ١٩٩٤ مؤسسة لحفظ شهادات الناجين من مذبحة الهولوكوست. وجمع أكثر من ٥٠٠٠٠ وثيقة شهود عيان. وكان العديد من هؤلاء الناجين مضطرمين بالغضب والسعار مدى سنين عديدة وماكانوا ليتقدموا بشكواهم إلا بفضل مشروع سبيلبرغ. مثل آخر قدمته لجنة الحقيقة والمصالحة في جنوب إفريقية التي تأسست للمساعدة على التعامل مع خرق حقوق الإنسان تحت حكم التمييز العنصري بين عامي ١٩٦٠ و ١٩٩٤. وكما كتب دوللا عمر Dullah Omer وزير العدل السابق.

«إن اللجنة هي تمرين ضروري لتمكّن الافريقيين الجنوبيين من التوصل إلى التفاهم مع ماضيهم على أسس مقبولة أخلاقياً ولتيسّر سبب المصالحة». أحد الأهداف هو ترميم الكرامة وصوغ التوصيات من أجل إعادة تأهيل الناجين وشفائهم مع أسرهم وجماعاتهم كلاً واحداً. وكانت الوظيفة الإجمالية للجنة هي

ضمان عدم التكرار والشفاء والتعايش الصحي. ومن دون تلك اللجنة كان يمكن للضحايا أن يتألموا بغضب صامت سنين طويلة مع احتمال قليل أن يضعوا التجارب الماضية في نصابها الصحيح ويسيروا قدماً.

التواتر: بعض الناس يظل يحتدم لديهم الغضب حتى يغدو كأنه سمة من شخصيتهم يعاودونه بتكرار في الاستجابة للعديد من مختلف المثيرات أو المشاكل وفي العديد من مختلف البيئات. يبدو أن هؤلاء الزبائن مستعدون من البداية ليغضبوا في أي موقف ويتعلم الآخرون بسرعة أن يتجنبوهم. على خلاف ذلك الأناس الذين تنخفض عندهم سمة الغضب فهم يعودون إليه في أحوال قليلة. يبرز غضبهم فقط في الاستجابة إلى مجموعة محددة من المثيرات مثل أشكال النقد لأجسامهم أو لأسرهم أو لعملهم الأكاديمي أو لأدائهم في العمل. قد يظهر غضبهم فقط في ظروف محددة كظروف البيت أو العمل أو المدرسة. نضرب مثلاً على ذلك: كان لنا دائماً علاقات غير رسمية مع طلابنا المساعدين في الجامعة، وهذا كان يتضمن مشاكسة تهكمية تجري بحرية. وفي إحدى المرات أوضح أحد الطلاب أنه مع استمتاعه بهذه العلاقة غير الرسمية بشكل عام لايريد أن يسمع أية إشارة تتعلق بأمه. ومع أن سمة الغضب كانت منخفضة عنده فإن المزاح المتعلق بأمه كان مثيراً لغضبه الشديد الخاص.

تغيرات *الجسم*:يرافق الغضب أيضاً تغيرات فيزيولوجية تتعرق أجسام المصابين بالغضب ويصبحون عصبيين بشدة أو يرتعشون ويشعرون أن نظم القلب عندهم خارج السيطرة أثناء حوادث الغضب الخاصة. قد يعانون من تشنج عضلي وشدّ الفكين وآلام في الرأس. بالإضافة إلى ذلك قد يلاحظون إحكام قبضتي اليد وسلوكيات حركية أخرى تتعلق بالغضب، مثل رفع الصوت أو خبط كتاب على المكتب. وفي أغلب الظن كما ألمح جيمس James ولانج Lange (انظر James ١٩٨٤) أن جزءاً من تجربة الغضب يبرز من ملاحظة النفس لتلك الاستجابات الفيزيولوجية والسلوكيات الحركية.

ولما كان من المستحيل تقريباً أن يكون الإنسان مسترخياً وغاضباً في الوقت نفسه فإن أول تدخلاتنا التي ننصح بها تتجه إلى إنقاص الثوران الجسمي. وفي الحقيقة إن تقنيات مثل الاسترخاء العضلي العميق والتأمل وتدريب الفطنة الواعية هي من بين المداخلات المشروعة في اضطرابات ذات تنوع واسع. انظر مثلاً:

Alexander, Rainforth and Gelderloos 1991.Clum, Clum and Surls 1993, Dua and swinden 1992, Eppley, Abrams and shear 1989, Hermann, Kim and Blan chard, 1995, Jacobson 1938, Johnston and Voegeale 1993, Linden and chambers 1994, Speca, Carlson, Goodey and Angen 2000, Schopen and Freeman 1992).

وكما نذكر في الفصل ٩ لهذه التقنيات فوائد وذلك أنها يمكن أن تُتعلم بسرعة ودون تأثيرات جانبية معروفة وهذا يزيد في موثوقية الممارس.

التشوه والعجز: يرافق الغضب أشكال من التشوه والعجز معرفية وإدراكية تم تمييزها جيداً. وطرق التفكير المشوهة هذه تقود الزبائن إلى أن يصبحوا «سجناء الكراهية» حسب تعبير بيك Beck (١٩٩٩). مثلاً كان جون غوبتا John Gupta مشرفاً على منشأة محلية لصناعة الأحذية وكُلِّف هناك إنهاء عمل عامل لسوء أدائه. ورغم أن السيد غوبتا تناول هذا الموقف غير السار الكريه بشكل جيد تماماً وبمعايير موضوعية فإن العامل كان غاضباً وظن خطأ أن إنهاء عمله حدث لأن السيد غوبتا لا يحب العمال من بيئات عرقية (اثينة) معينة. وأخبر أسرته وأصدقاءه أنه «يكره» السيد غوبتا. وكان لدى السيد غوبتا القليل الذي يستطيع فعله لكي يخفف غضب العامل لأن هذا الغضب كان يعتمد على «تفكير معزوٍ إلى التحيز» في سبب إنهاء خدمته. وفي حالة أخرى فإن عاملاً أُنهيت خدمته في العمل يتعاطى «تفكيراً مضخماً غير متناسب» بأن يظن أن إنهاء عمله هو «أسوأ أمر يمكن أن يحدث» ويظن أنه لن يجد عملاً آخر «أبداً». وفي حالة ثالثة يعتمد التفكير على

«التطلب القاسي والصفح القليل لحوادث متنافرة» كأن يغدو أباً غاضباً إلى حدّ الجنون عندما ينبئه ابنه اللامع، ولكن الضئيل الإنجاز أنه يعتزم ترك المدرسة. يقول لنفسه: «لا أستطيع أن أصدق. لابد أنه جنّ ليتخلى عن المدرسة. عليّ أن أفهمه أنه لن يحصل على أي شيء بدون تحصيل علمي!! إن عليه حقاً أن يبقى في المدرسة». إن الإخفاق في إدراك العالم من وجهة نظر الآخرين (وهو عجز) تنضم إليه تشوهات ومعتقدات غير دقيقة، تضخم الخيبة والغضب بشكل لايتناسب مع الحدث الموضوعي. ماإن يوجد الغضب حتى لايتولد إلا القليل من احتمالات حل المشكلة.

الصورة الكبيرة: الغضب هو نص اجتماعي:

لقد وصفنا حتى الآن عناصر الغضب الفردية بما فيها من التواتر والشدة والمدة والثوران الجسمي ونماذج التفكير المشوّهة. ومع ذلك هناك طريقة ربما كانت أفضل وأكثر شمولاً لتعريف الغضب بالنسبة للمنتمين إلى مذهب البنّائية، «الغضب هو دور أو نص سلوكي مبنيّ ومدعّم اجتماعياً نتعلم أن نلعبه». وهو يتألف من أفكار خصوصية وردود فعل فيزيولوجية وسلوكيات حركية وكلامية يمكن ملاحظتها (الأمثلة في Averill ١٩٨٢-١٩٨٣، ويسلر Wessler ١٩٩٢). في المجتمعات الكبيرة وفي مجتمع العشائر تُعلّم سلوكيات غضب متعددة وتظهر بشكل نموذجي معاً. بكلمات أخرى، نحن نتعلم «كيف» و «متى» نكون غضاباً. وطبقاً لهذه النظرة ليس الغضب «شيئاً» يكون، ويمكن بسهولة تفكيكه إلى عناصره. الغضب بالأحرى منظم نسبياً ولكنه تصور غامض مشوش مثله كمثل الانفعالات الأخرى لايمكن تعريفه بوضوح مطلق (Russell and Fehr ١٩٩٤). وفي الحقيقة هناك خلاف بين العلماء في مسألة هي هل يجب أن يحوي الغضب دائماً عنصر اللوم؟ أو يكون فيه عنصر فيزيولوجي أو سلوكي. لايوافق كل من هؤلاء العلماء على وجود أصناف فرعية للغضب (مثلاً الضيق والسخط) ولا على كون الغضب مختلفاً عن التهجم والعداء. إن جدلاً واسعاً عن تلك الخلافات الاكاديمية هو أوسع من مجال هذا الكتاب. يفي بالغرض أن نقول إن الغضب كما يتخلل الحياة اليومية وكما هو في هذا الكتاب:

(يشير إلى جموح انفعالي أو انفعال مكتَسب بالتعليم يُجرَّب شخصياً ويشاهَد جهاراً عند شخص يعيش في ثقافة معينة). يتألف الغضب من نص منظم هو فطري جزئياً ولكنه في أغلبه ينمو كأنه وظيفة تعلم في الأسرة وفي المدرسة وفي التدريب الديني من خلال قوالب شخصيات نلاحظها في التلفزيون وفي أماكن أخرى.

بالرغم من أن هذه النظرة البنّائية الاجتماعية تبدو لأول وهلة غير مألوفة (فإننا في الواقع جميعنا نتعلم كيف نتصرف عندما نكون «غضاباً» ونتعلم متى نكون غضاباً). لنفكر مثلاً بالفروق الواسعة المتنوعة بين الثقافات. في بعض الثقافات العربية يتعلم الرجال أن يغضبوا إذا أظهرت المرأة وجهها أمام العامة. على خلاف ذلك في فرنسا وفي موناكو من المألوف جداً أن تظهر النساء عراة الصدر على الشواطئ ولايثير هذا السلوك أي غضب على الإطلاق. في الولايات المتحدة يغضب المرء على الأغلب إذا علم أن خدينه له حبيب آخر. على خلاف ذلك تسمح بعض الثقافات بتعدد الزوجات وأفرادها لديهم ردود فعل بسيطة بل دون ضيق إن كان للزوج علاقة جنسية مع امرأة أخرى. وهكذا إن «الغضب» يعلَّم بمصطلحات شعب معين وبأوضاع وبأشكال سلوك نرتكس لها.

يستطيع المعالج الممارس أن يتوقع اختلافات كلامية في نص الغضب تبعاً للشخص (الجندر Gender) وللمستوى الاجتماعي الاقتصادي وللعمر وللخلفية الاقليمية أو لبلد المنشأ. في اللغة الروسية مثلاً تكون الطريقة البسيطة وربما الصبيانية للتعبير الكلامي عن الغضب بقول: «ti tujoi kak pyen!» وهذا معناه «أنت أحمق مثل جذع شجرة مقطوعة! إذا غضب مراهق أو راشد روسي غضباً معتدلاً يصرخ بجملة: «ti gandon!» ومعنى ذلك «أنت بمنزلة الرفال!». وهذه الشتيمة تتضمن معنى الحمق دون وجود نية شريرة. وأخيراً إذا أراد الروسي التعبير القوي عن الغضب يقول: «ti peerdaras!» وهذا معناه: «أنت ولد مزعج». على أية حال ليس في هذه الجملة مضمون إساءة جنسية. إنها بالأحرى مجرد تعبير قوي عن الغضب. المهم في الأمر أن الأمريكيين في الولايات المتحدة لايمكن أن يستعملوا

أية جملة من هذه الجمل ومع ذلك فالأمريكيون لديهم جمل ليعبروا بها عن غضب غير سار بجمل لاتوجد في أماكن أخرى من العالم. أغلب الزبائن القادمين من دول أخرى مثلاً يجدون صعوبة في فهم هذه الجملة الأمريكية: «أنت غبي كمسمار الباب». هذه الفروق الاصطلاحية توحي بأنه يوجد معايير ثقافية مكتسبة بالتعلّم في الجزء الكلامي من نص الغضب. يوجد أيضاً فروق في البناء السلوكي لنص الغضب. تشير بعض الدلائل مثلاً إلى أن النساء أقرب لأن يبكين حين يغضبن على حين أن الصبيان والرجال يصبحن على الأرجح عدوانيين حين يغضبون.

(Averill 1982, kassinove et. Al, 1997, Buntaine and Costenbader, 1997)

إن الزبائن من منزلة أخفض من الناحية الاجتماعية والاقتصادية وكذلك المراهقين يستعملون على الأرجح لغة تجديفية (Martin ١٩٩٧). ومن الأرجح أن يتهجم الزبائن من جنوب الولايات المتحدة حين يغضبون (Nuisbett ١٩٩٣) وقد يكون اليابانيون الأمريكيون أقل مباشرة في تعبيراتهم من الآخرين.

(Komakaski, Ganesan, Ohmori, et. Al. 1997, Aune and Aune 1996).

ومن المؤكدأن الأمريكيين في الشمال يبدون باردين ومتحفظين بالنسبة لأشخاص كثيرين أكثر تعبيراً في الثقافات اللاتينية. وفي الوقت نفسه قد يبدو الأمريكيون في الشمال والجنوب أكثر احتداماً وتعبيراً بشكل غير مناسب بالنسبة لأشخاص من الثقافات الآسيوية.

إن جزءاً من نص الغضب فطري وينمو مع تطور ماضينا كجزء من الاستجابة الحركية المعبر عنها بالقول المشهور flight or figlt اهرب أو قاتل . هذا الجزء عند الحيوانات يتألف من سلوكيات حركية وقد يتضمن انحباس سائل له رائحة (حيوان سكنك أي الظربان) أو يحدث ضجيجاً (الحية ذات الأجراس) أو يطلق أشواكاً (الشيهم والقنفذ) الخ... وكما يوصف في الفصل التاسع فيما بعد نحن نحمل الكثير من ماضي تلك الحيوانات في سلوكنا وهذا صحيح بالتأكيد في سلوك الغضب. إن

تعابير وجوهنا تبدو عامة شاملة وقد احتفظ بها من تاريخ تطورنا إلى جانب بعض السلوكيات الحركية راجع الأمثلة في (Biehl, Matsumoto, Ekman et. Al, ١٩٩٧). كان واضعو أفلام الكارتون قادرين على الإمساك خاصة بتلك المظاهر غير الكلامية من نص الغضب عندنا. وكما يبدو في الشكل ١-٢ أنهم خبراء في تصوير تعابير الوجه والسلوكيات الحركية والتخيلات التي ترافق الغضب. والسهولة التي تميز فيها الغضب في صور الكرتون تثبت طبيعة النص الملتصقة المطابقة.

الشكل ١-٢

تعابير عن نص الغضب



إن نص الغضب الإنساني هو في الوقت نفسه فطري مبرمج ومكتسب بالتعلم. وبعض تعبيرات الوجه وردود الفعل على بعض المثيرات قد تكون عامة شاملة ولكننا نتعلم أيضاً ماهو من المفترض أن يكون غير مقبول وبغيضاً، كما نتعلم متى يكون من المناسب أن نتصرف بغضب ومتى نصرخ ونشير بأصابعنا أو ماهي العواقب التي يرجح حدوثها في العلاقات بين الأشخاص في أي وضع معين.

يتضمن نص الغضب هذا تشوهات معرفية تظهر في أفكار ملتهبة وخافضة تجاه الشخص أو الوضع الذي يثير الغضب. (مثلاً: «ذلك النغل الأحمق: إنه لم يحاول أبداً أن يفهمني وكان دائماً غير قادر أن ينال مني أنا لا أطيقه») كما يتضمن نص الغضب ثوراناً (مثلاً: زيادة في نظم القلب، تعرق الخ) وسلوكيات حركية تعبيرية (مثلاً: الإشارة بالإصبع إلى شخص مذنب، خبط الهاتف في حامل السماعة، قبضتان مطبقتان، فم محكم الإغلاق) ونعوت غضب كلامية تظهر خصوصية وشدة شعورنا الذاتي (مثلاً: متضايق مسعور الخ). تتولد هذه النعوت غالباً بقراءة أجسامنا (مثلاً حين نلاحظ أننا نصرخ) وهي تظهر في جمل مثل «أشعر أني مسعور غضباً بكلّيتي!» أو «أشعر أني مضطرب مشوش!».

الأجزاء الأخرى في نص الغضب هي:

- ❖ الصوت المرتفع: مثلاً يجاوز كثيراً المعيار المسموح به للزبائن.
- ❖ مضمون اتهامي: مثلاً: «لقد فعلت ذلك عن قصد أليس كذلك؟ لماذا لم تقل لي الحقيقة؟»
- ❖ مضمون تهكمي: مثلاً: «أنت عبقري حقيقي أليس كذلك؟»
- ❖ لهجة قاسية: مثلاً: «لماذا لم تفكر في نتيجة أفعالك بي؟» (تقال بخشونة)
- ❖ لغة تجديفية: مثل: «أنت يا ابن الزنا (أو النغل)».
- ❖ إيماءات: مثلاً الإشارة بالإصبع.
- ❖ وقفة الجسم: مثلاً: الانحناء إلى الأمام، النظر الشزر إلى هدف الغضب.
- ❖ كلمات قاسية: مثل: «أنا أكرهها تماماً ولن أصفح عنها أبداً!».

الشكل ١-٢

نص الغضب



يعرّف النص أيضاً ماليس جزءاً من الغضب. إننا مثلاً في حالة الغضب لانضع إصبعنا في أذننا ولا نضحك ولانحك الرضفة. ونحن أيضاً لايمكن أن نثني بصدق على هدف غضبنا مع أننا قد نفعل ذلك من باب السخرية والتهكم. فهذه السلوكيات لاتناسب النص النموذجي للغضب.

إنها مجموعة شاملة من ردود الفعل هي التي تعرف الغضب.

ليس جزءاً مفرداً وحده من النص علامة أكيدة على الغضب لأنه يوجد ***فروق فردية وجماعية وثقافية*** في تجربة الغضب وفي التعبير عنه. بعض الناس يصرخ في حال الغضب على حين أن البعض الآخر يتجهم. البعض لديه تخيلات عدوانية والبعض الآخر ليس عنده ذلك البعض يزدري هدف الغضب والبعض لايفعل ذلك. لايرفع جميع الزبائن أصواتهم عندما يغضبون ولايستعمل جميعهم لغة تجديفية. في الواقع يخفض بعض الزبائن أصواتهم حين يصبحون غضاباً والبعض لايستعمل مطلقاً لغة تجديفية أو تهكمية. بدلاً من ذلك يعبرون عن غضبهم مباشرة. ومع أن العديد من الزبائن يقومون بإيماءات أثناء غضبهم فإن البعض لايقوم بذلك. وكمثل على الفروق الفردية نذكر امرأة نعرفها كانت عندما

ينتابها الغضب تتمتم «٦-٢١-٣-١١». هذه الأرقام تعكس حروفاً في الألفباء وكأنها تقول «F». (الحرف السادس في الألفباء والخ). والخلاصة، الغضب هو شعور بحالة انفعالية خصوصية تتفاوت شدته وترافقه سلوكيات كلامية وحركية وردود فعل جسمية وتشوهات معرفية وأشكال عوز ونعوت كلامية وآثار في العلاقات بين الأشخاص. قد يحدث بتواتر وتكرار أو بغير تكرار وتواتر. وقد ينطلق بسرعة أويدوم. قد يكون من الأفضل للممارسين بعد أن يطّلعوا على تنوع تجارب الغضب أن يبدؤوا الفحص بالتقارير الشخصية التي يضعها الزبائن عن أنفسهم. وفي الحقيقة إن دور الممارس، بمساعدة الزبون، أن يحدد نصوص الغضب الفردية لدى ذلك الزبون. وتلك التقارير تمهد الطريق لبرنامج تدخل يعدّل فيه نص الغضب لكل زبون بجهد مشترك بين الممارس والزبون الغاضب.

العداء: **Hostility**

يعرف العداء بأنه مجموعة مواقف أو أفكار شبه دائمة حول شخص أو مؤسسة أو جماعة. قد يعبر الزبائن عن عدائهم بجمل مثل «إنها كلبة لاأستطيع أبداً أن أثق بها»أو «أنا أكره هؤلاء اللعينين... (جماعة عرقية) إنهم يستحقون أن يتألموا» تتخذ مواقف العداء بدرجات متفاوتة من الاعتقاد الراسخ (ابلسون Abelson ١٩٨١) . فالمواقف التي هي مركزية بمعنى أنها جزء محدد في الزبون اتخذها بطبيعة الحال من مدة طويلة، وهي مشتركة بينه وبين أصدقائه وأعضاء أسرته، بل ربما يهب الزبون نقوداً أو عملاً لفائدة جماعة خاصة من أجل تعزيز تلك المواقف. قد تمثل تلك المعتقدات المتخذة مركزياً باعتقاد راسخ أفكاراً حددها معظم أعضاء المجتمع بأنها إيجابية (مثل «انقذوا الحيتان») أو أنها سلبية (مثل أفكار حول نامبلا «NAMBLA» وهي مجموعة من الناس تحبذ العلاقات الجنسية بين الرجال والصبيان).

فكّر في بعض المواقف المتخذة حيال اليهود والكاثوليك والمسلمين واللواطيين والسحاقيات والجنوبيين والسود وكبار السن والمعوقين جسمياً، من السهل تخيل مركزية المواقف

وفي بعض الاحيان الأخرى العمل على موقف شخص معين يحتاج إلى تغيير. وأفضل طريقة لتغيير المواقف هي من خلال الاحتكاك والمعرفة والتفاعل. عندما كان اللواطيون والسحاقيات منعزلين مختبئين وعندما كان اتصالنا بشعب الاتحاد السوفييتي السابق قليلاً كان من السهل جداً اتخاذ مواقف سلبية تجاه هؤلاء الجماعات. وجاء التغير من خلال التفاعل. عندما أصبحنا نعرف أن بعض الزملاء في العمل مثليين جنسياً أو أن جيراننا جاؤوا من الاتحاد السوفييتي السابق فغير كثير من الناس مواقفهم تجاههم. وصحّت العملية ذاتها في المواقف تجاه السود واليهود والجنوبيين والهنود والمعاقين والمتأخرين في التعلم الخ. إن الاتصال المباشر والتفاعل مع أعضاء هؤلاء الجماعات كل منهما يتحدى وجود المعتقدات السابقة ويؤدي إلى التغير.

ولسوء الحظ ثمة قوة معاكسة مماثلة في التأثير. وهي أننا حين يكون لدينا مواقف عدائية نحو أشخاص أو جماعات نحاول أن نتجنبهم. مثلاً نجد أحياناً زبائن اتخذوا مواقف سلبية مدة طويلة لم تقابل بالتحدي أبداً لأنه كان من السهل عليهم نسبياً أن يتجنبوا ابن عم أو جار أو صديق قديم (معروف) عندهم أنه حقاً «حية في العشب!».

من الناحية السريرية إن العداء والمواقف السلبية تهيئ المجال للغضب. هذه المواقف تشبه العدسات الرمادية أو البنية في نظارات الشمس عندما نضعها يصبح العالم أكثر ظلاماً. على خلاف ذلك يفضل المتزلجون العدسات الصفراء لأنها تجعل مشاهدة الثلج الذي يغطي الجبال أسهل وأوضح حين تميل الشمس نحو الغروب.

وبطريقة مشابهة إن المواقف السلبية تستخدم مصافي تهيئ الزبائن مسبقاً كي يكونوا غير متسامحين وأن يفسروا بسرعة السلوكيات الإشكالية الحيادية أو المعتدلة بطريقة سلبية إلى حد كبير، ودون تقويم نقدي للعوامل المؤثرة. هذا يؤدي إلى ردود فعل الغضب ودوام حوادث الغضب.

التهجم **:Agression**

يُعّرف التهجم بأنه سلوك حركي فهو يشير إلى فعل جسمي يقصد أن يؤلم أو يؤذي شخصاً آخر أو أحياناً أن يخرب ملكية ما (الشكل ١-٤). القصد أمر مركزي أساسي في التعريف، إذ لم ندخل في التعريف الأذى الذي تسببه أفعال غير مقصودة. قد تجري حوادث تؤدي إلى الإيذاء عرضاً ولكنها ليست تهجمية في النية.

الشكل ١-٤

الاستجابة الحركية للتهجم



إذا كان السلوك الحركي القاصد للاذى موجهاً مباشرة ضد المنبع المسبب فهو يدعى تهجماً مباشراً. هذا يتضمن مثلاً زوجاً يضرب زوجته كرد فعل لشتائمها له أثناء خلاف. ويتضمن أيضاً أماً تضرب ابنها الصغير حين اكتشفت أنه يكتب بقلم الرصاص على جدار الحمام.

إذا لم يكن السلوك موجهاً مباشرة إلى هدف فإنه يدعى تهجماً غير مباشر.

مثلاً بدلاً من أن يضرب الرجل شريكة حياته قد يكسر الصحون، أو يلقي أصيصاً على الجدار أويرفس كلباً شُهر بوفائه. والهدف هو إيلام الشريكة ولكن الوسائل غير مباشرة. إن الشريكة عليها أن تنظف ما خلّفه كسر الصحون أو أن تهدئ الكلب وفي الحالين تشعر أنها هشة ومهدَّدة. بالنسبة لمثال روبرت الذي ذكرناه آنفاً ينبغي أن يكون الهدف الحقيقي التهجم على أمه أو على أمينة المكتبة التي لم تساعده. ومع ذلك لما كان هناك محّرمات اجتماعية ضد هذا السلوك كان أسهل على روبرت أن يهاجم رفيقه في المدرسة. ويكون من الحكمة تجنب روبرت حتى يهدأ خشية أن يكون شخص ما هدفاً لتهجمه غير المباشر.

إن السلوك التهجمي يمكن أن يبرز من الغضب و/أو من العداء أو قد يكون وسائل تم تخطيطها وحسابها لانجاز هدف مرغوب فيه مع قليل من الغضب أو بدون غضب مطلقاً. إذا برز التهجم من الغضب يدعى تهجماً عدائياً أو انفعالياً. إن التهجم العدائي غير مخطط ومندفع متهور. إنه ببساطة ينفجر جزءاً من سلسلة: موقف عدائي+ غضب ⟵ تهجم. والنتائج الخاصة هي على الأغلب غير معروفة مسبقاً حتى للذي يهيؤها. كثيراً مايبلغ التهجم العدائي أهدافاً غير مقصودة وقد يصبح أقسى بكثير من المتوقع.

لقد شاهدنا حالة تهجم انفعالي ذهب فيها شخص يبلغ من العمر ٢٧عاماً إلى بيت صديقته دون موعد هاتفي وحين وجد سيارة غريبة في مدخل البيت اختلس النظر من النافذة فشاهدها متورطة جنسياً مع رجل آخر. فجن مسعوراً وذهب إلى منزله مسرعاً بالسيارة وهو في غضب شديد وجلب بندقيته وأطلق النار عليهما فأرداهما قتيلين!. أمر واضح أن من الحكمة أن يأخذ المعالجون الممارسون حذرهم حين يعملون مع زبائن لهم تاريخ في التهجم العدائي.

قد يكون التهجم أيضاً مساعداً له فائدة. وهذا النموذج من التهجم يخطط له بعناية بل ربما يوافق عليه المجتمع. مَثَل ذلك حين يقتل الطبيب البيطري قتل الرحمة كلباً مريضاً، فهذا عمل تهجمي؛ لأن قتل الكلب هو فعل حركي يرمي إلى الأذى. ويمكن أن نقول: إن الطبيب الذي يأخذ أجراً ليعطي المحكوم عليه بالإعدام إبرة مميتة هو أيضاً متورط في تهجم مساعد مفيد، كما هو شأن أعضاء حكومة توافق على حملة عسكرية. في هذه الحالات نحن ندفع أموالاً للناس كي يقتلوا بشكل يشبه كثيراً عمل رجل يتم استئجاره لقتل ضحية تعينت هويتها. حتى إن الشخص المتهجم بالطريقة المساعدة تلك لايشعر بالغضب ولا بالعداء، بل قد يشعر بالرحمة شأن الطبيب البيطري الذي قتل الكلب. ومادام يوجد غضب قليل أو لايوجد غضب على الإطلاق يتوافر وقت أطول للتخطيط والتفكير المسبق قبل أن يحدث التهجم. لذلك إن الفعل التهجمي بهذه الطريقة ينفّذ في وقت مخطط له وبطريقة مفكَّر فيها ومدروسة ومتعمدة تم قياسها.

التعبير البغيض بالألفاظ: وصف كثير من المؤلفين التعابير الكلامية للغضب مثل الزعيق والصراخ والشتم على أنها «التهجم الكلامي» لاسيما حين توجّه قصداً إلى شخص أخر. ونحن لانرى أن هذا وصف مفيد لسببين اثنين. الأول أن السلوك الحركي له تأثير متوقع نسبياً على كل واحد منا على الجميع. إذا لُكمنا بشدة على الأنف فإننا ننزف، إذا دفعنا على السلم نسقط ونتألم من الكدمات السوداء والزرقاء ومع أن الشباب يتألمون من العواقب بشكل أقل من كبار السن إلا أن الآثار هي نفسها بشكل عام لدى الجميع.

على خلاف ذلك إن آثار السلوك الكلامي متفاوتة متغيرة. إذا قال لك شخص آخر إنك «سمين» أو «غبي» قد ترتكس وقد لاترتكس. إذا كنت نحيفاً قد تظن أن ذلك الشخص الذي أسماك سميناً فيه علة وليس على مايرام. إذا أطلق عليك طفل في الرابعة صفة «غبي» قد يكون لديك رد فعل يختلف عما إذا أطلق عليك هذا التعبير مشرف في العمل بحضور زملاء لك في العمل.

فكر كيف يكون رد فعلك إذا سمعت قدحاً يتناول خلفيتك العرقية. إذا أطلق تلك الملاحظة شخص ليس من عرقك قد يكون رد فعلك قوياً وتشعر بالسخط الشديد! على حين إذا أطلق الملاحظة شخص من عرقك ربما يكون رد فعلك شيئاً من الضيق وقد لايكون لديك رد فعل على الإطلاق.

مثال آخر: فكر في حالة الممثلين والممثلات المتهنين. قد يلعبون أدواراً يتلقون فيها ألفاظاً بغيضة متكررة. في هوليوود قد يطلق النار في المشهد عدة مرات وفي برووردي قد يقومون بالدور نفسه عدة ليالٍ ومع ذلك فهم لايحملون أي حقد نحو الشخص الذي ينهال عليهم بالكلام البغيض، لأن ذلك الشخص إنمايقوم «بدور تمثيلي». وأخيراً إن رد فعلنا على المسبّات الكلامية يكون أكثر تطرفاً وقساوة إذا كنا متعبين أو منزعجين من أمر أو من شخص. تذكر مثلاً ان روبرت كان أقل قدرة على التحمل والتسامح مع مشاكسة رفيقه بعد ماحدث له مع أمه ومع أمينة المكتبة. مرة

ثانية نقول إن آثار السلوك الحركي البغيض كأن يُضرب المرء أو يَرفس لاتتوقف على مزاجنا أو علاقتنا مع الشخص الآخر أو على حدوثها في برودوي أو خارجها. إن المثيرات البغيضة جسمياً كالرفسة لها آثارها الخاصة القاسية والقابلة للتوقع والتي تعتمد على شدتها ومكانها. على خلاف ذلك فإن الاستجابات لأشكال التعبير الكلامية البغيضة من الآخرين فإنها متغيرة متفاوتة تماماً.

هناك سبب ثان لتجنب تعبير «التهجم الكلامي». ففي السلوك الحركي يحدث التهجم أشكالاً من الأذى مثل الكدمات والنزف والاحمرار وتكسر العظام الخ.. لايكون لدينا خيار إلا رد الفعل على طرق التهجم الحركي هذه. لانستطيع ألا ننزف إذا طُعنّا أو نتعلم ألا يحصل لنا كدمات إذا تلقينا لكمة. ولكن ليس الأمر على هذا الحال في الهجوم الكلامي البغيض. وفي الواقع «***إن أحد أهداف*** إدارة الغضب وعلاجه ***أن يغدو المرء أقل استجابة للتعابير البغيضة الآتية من الآخرين وذلك من خلال تنمية المعرفة والتدريب السلوكي***». إن التهجم الحركي يحدث آثاراً واحدة غير متغيرة على جسم الإنسان دون النظر إلى المزاج أو اللون أو الدين أو العمر أو العلاقة مع المهاجم. على خلاف ذلك التعابير البغيضة (التي تدعى التهجم الكلامي) فإنها تؤدي إلى استجابات متنوعة معتمدة على عدة عوامل، ومن المهم للممارس أن يعلم أن تلك الاستجابات يمكن تحويلها وتغييرها في برنامج إدارة الغضب وعلاجه، وهكذ نحن نستعمل المصطلحات التالية:

- **الغضب**: يدل على تجارب داخلية لدى شخص (على الأغلب مكتسبة بالتعلم) كالأفكار والتخيلات والصور والسلوكيات الكلامية والاستجابات الجسمية ضد سلوك بغيض من الآخرين، وهذه التجارب تتفاوت في شدتها وتواترها ومدتها.
- **العداء**: يدل على مواقف ثابتة سلبية أو أفكار تعد الناس إعداداً سابقاً لتجربة الغضب.

❖ **التهجم:** سلوك حركي يهدف إلى إحداث الأذى.

❖ **التهجم الكلامي:** اصطلاحنا ليدل على كلمات أو جمل سلبية على الغالب لها آثار متغيرة مختلفة قد تقود إلى الغضب عند الآخرين أو لا تقود.

مرة ثانية نلاحظ أن السلوك الكلامي البغيض من الناس الآخرين (مثل الصراخ والشتم والتوبيخ الخ) ربما يهدف إلى إحداث الضيق والأسى. على أية حال قد يُحدث ذلك أو لايحدثه تبعاً لعوامل مثل تفسير معنى التعبير الكلامي والاعتقاد أن مثل هذه التعابير الكلامية السلبية يمكن تحملها أو لايمكن. ورغم كل شيء فإن الكلمات البغيضة ليست سوى كلمات و«إن العصي والحجارة قد تكسر عظامنا ولكن الكلمات لاتستطيع أبداً أن تؤذينا» إلا إذا سمحنا لها بذلك.

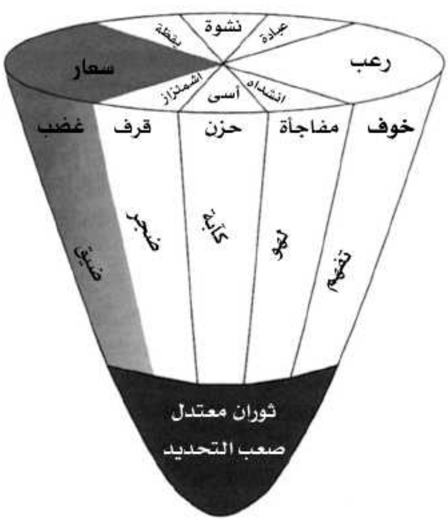
نمو المفردات الانفعالية

الغضب تجربة (تتصف بالذاتية) إنه كلمة نستعملها لتطابق أفكارنا واستجاباتنا الفيزيولوجية وردود أفعالنا السلوكية. في الحالات المثلى تستعمل كلمات مختلفة لتطابق مختلف المشاعر ودرجات الشدة وربما أطوال المدة. ولسوء الحظ إن الزبائن يخطئون في وصف حالات مشاعرهم. فقد يدعون خطأً ثوراناً صغيراً ومعتدل الدرجة بالغضب أو الحَنَق بدلاً من أن يسموه ضيقاً. فرانسيس سيدة مسنة كانت تعيش في دار العجزة، وكانت تصف كل أمر مزعج كتأخر الطعام مثلاً بأنه «مروع شنيع». وكانت غالباً تستخف بالعاملين فتقول («إنهم أغبياء جداً») وتقول بلهجة لوّامة: «لقد جعلوني اليوم غاضبة بشكل لايصدق» وقد أدى سلوكها هذا إلى ثوران لاحاجة له ولم يكن مشكلاً فقط من أجل صحتها الخاصة بل لقد جلب بغض العاملين إليها. تحدث مشكلة أخرى حين يستعمل الزبائن نعوتاً لها معنى أقل دقة ووضوحاً. مثل كلمة «منزعج upset» لوصف حالتهم الانفعالية. في مثل هذه الحالات لايعرف الممارسون إن كان هذا غضباً أو قلقاً أو أمراً آخر ذاك الذي يعانيه الزبائن بل الشدة أيضاً لاتكون

واضحة في هذا الوصف. وهكذا فإن مساعدة الزبائن على تنمية «مفردات انفعالية» واضحة أمر مهم في أي برنامج لانقاص الغضب ويستفيد العديد من الزبائن من المناقشة حول كيفية وصف السلسلة الكاملة من تجاربهم الانفعالية.

عُرِّف الغضب باستمرار بأنه أحد الانفعالات الإنسانية الأساسية ويشعر به بين الحين والحين كل إنسان تقريباً، ورغم وجود اختلاف بين العلماء فإن مشاعر أخرى وصفت بطبيعة الحال أنها أساسية أيضاً كالخوف والبهجة والحزن والقبول والاشمئزاز والتوقع والمفاجأة.

الشكل ١-٥



نظم بلاتشيك PLUTCHIK (١٩٨٠، ١٩٩٤، ٢٠٠٠) (الشكل ١-٥) الانفعالات الأساسية بشكل نصف كرة. ويبين نموذجه أن الشرائح الأساسية والغضب منها تتفاوت في الشدة. وفي حالة الغضب صفات الشدة الأساسية ثلاث هي السعار والغضب والضيق. وتطرح نظريته أيضاً أن الانفعالات الخاصة يُتعرف عليها بوضوح في «خط الاستواء» في أقوى درجة. وكلما ضعفت المشاعر نكون أقل قدرة على التعريف الدقيق لما نعانيه.

لقد لاحظ الممارسون بالتأكيد زبائن كانوا «منزعجين» upset بشكل معتدل ومبهم ولكنهم لم يستطيعوا أن يسمّوا مشاعرهم تسمية دقيقة. تحدث بعض الممارسين عن انفعال يتوارى مستتراً خلف آخر فالاكتئاب بالنسبة إليهم هو غضب في الواقع أو غضب يضع قناعاً على الشعور بالذنب الخ.. إن وجهة نظر بلوتشيك أبسط ومقبولة

أكثر. عندما تكون الانفعالات ضعيفة من الصعب تعيينها بوضوح ونحن نخطئ غالباً في إطلاق النعوت عندما نتقاسم مشاعر معتدلة مع الآخرين. ففي هذه الحالات عندما لاتكون المشاعر قوية إلى حد كاف لكي تُعيّن بوضوح يستطيع الممارسون أن ينقلوا إدراكاتهم لها إلى الزبائن. والحذر مطلوب هنا على أية حال لأن الزبائن قد توافق على تفسيراتنا فقط بسبب وضعنا المهني لا لأنهم يعتقدون حقاً بصحة مانقول. ***ثمة حقيقة سريرية بسيطة هي أن الزبائن لايعرفون على الأغلب كيف يسمّون انفعالاتهم.***

قد يستعملون كلمة عامة شاملة «منزعج» أو «متهيج» لوصف الغضب أو قد لايستعملون أي كلمة انفعال وبدلاً من ذلك يصفون استجابة مرغوبة أو هدفاً لاحظ مثلاً أن الجمل التالية ليست جمل مشاعر صادقة صحيحة.

«أشعر كأن عليه أن ينصت لي» أو

«أشعر كأنها غير ممتنة» أو

«أشعر كأن بوسعه أن يدرس أكثر مما يفعل» أو

«أشعر أن رئيسي جائر غير منصف»

وإذ نسلم بالصعوبة التي يمكن أن يجدها العديد من الزبائن في التعبير عن الغضب بشكل مباشر صادق فإن من الحكمة أن نستعمل ونعرّف كلمات مثل «متضايق» «غير سعيد» «غاضب» «سئم ضجر» «محنق» «ساخط» «مسعور» حين يناقش الممارس والزبون مشكلات أثناء الجلسة. بهذه الطريقة يستطيع الممارس أن يصوغ مفردات انفعالية مناسبة للزبائن كي يستعملوها في حياتهم اليومية. والهدف هو تعليم نعوت كلامية مناسبة للتجارب الانفعالية في شدات متفاوتة: ضعيفة ومعتدلة وقوية.

الجزم :

إن التعبير عن مشاعر الغضب الواضح المباشر المناسب بدون مغالاة يستطيع أن يفعل الكثير لتحسين الاتصال الكلامي بين الأشخاص ولتجنب الصراعات.

(Wolpe 1958, 1990, Alberti and Emmons 2001).

يوجد الكثير ليقال من أجل تعبير كلامي واضح وإيجابي ولهذا كان التدريب على الجزم جزءاً من إدارة الغضب وعلاجه.

ميزان حرارة الغضب:

إن ميزان حرارة الغضب قد يكون مفيداً إذا وضع في النشرة الموجهة للزبائن والملصقة على الجدار (الشكل ١-٦) حين تناقش حوادث الغضب. مادام الزبائن لايتعلمون بشكل آلي أن يصفوا شدة مشاعرهم بشكل مناسب فإن وضع ميزان حرارة للغضب يساعد الممارسين والزبائن كي يتفقوا على مفردات مشتركة. يتطلب الأمر تمريناً معززاً كثيراً لتطبيق النعوت المناسبة.

واستعمال ميزان حرارة الغضب يسأل الزبائن أن يقدروا ماذا يشعرون حين يشتمون مثلاً أو تساء معاملتهم أو حين يوقف فجأة برنامج تلفزيون كانوا يتطلعون بلهفة لمشاهدته أو حين يكتشفون أن أحد الناس ينشر شائعة عنهم. حافظ على هذه الأمثلة الخاصة واستعمل كلمة «حين» الزمنية الموجهة لتعزز تعريف الغضب بأنه:

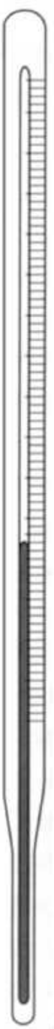
«*الغضب استجابة يشعر به المرء شخصياً حين يحدث أمر ما* » استعمل أمثلة من المحتمل أن تحدث ردود فعل ضعيفة معتدلة أو قوية في حياة الزبون وعزّز نعوتاً مناسبة.

الشكل ١-٦ ميزان حرارة الغضب الذي وضعه كاسينوف وتافرات

هذه أداة تساعدك على تعلم الاتصال الكلامي المناسب للضيق والغضب والسعار. الهدف من ذلك أن تعبر عن حالة شعورك مباشرة لشخص آخر بكلمة تعبر عن الشدة الحقيقية لشعورك. ومع ذلك لاقيمة للمبالغة في وصف ماتشعر ولا للتقليل من شأنه.

فكر في المشكلة التي تتعامل معها وافحص الكلمات المذكورة أدناه. ثم أتمم الجملة التالية:

«عندما أفكر فيما تتكلم عليه أشعر ....».



100°
Rabid مسعور - Crazed مجزّع مجنون - Maniacal مهووس - Wild وحش
Violent عنيف - Demented معتوه

90°
Frenzied شديد الهياج - Vicious أثيم شرير - Unhinged زائغ العقل
Untuned مشوش الذهن - Up in arms ثائر مستعد للقتال

80°
Incensed ساخط بشدة - Infuriated / Furious يحنق يتميز غيظاً
Enraged مغتاظ - Hysterical هستيري هرعي

70°
Irate غضوب - Inflamed ملتهب - Exasperated مغضب مسخط
Fuming يستشيط غضباً – Burned up يحترق غضباً

60°
Fired up يشتعل – Riled up مكدر معكر – All worked up مثار منفعل
peeved مغاظ – Indignant ساخط - ناقم – Nuts غريب الأطوار مخبول

50° Mad مجنون - Angry غاضب - Agitated متهيج
Pissed Off سئم غاضب ضجر – Irked ضجر - Aggravated محنق

40° Prooked مستَفز – Impelled مكره – Cranky مهووس
Crotchety ذو نزوات غريبة – Distressed مكروب – Distubed مضطرب

30°
Annoyed متضايق – Bothered منزعج – Irritated مهيّج
Perturbed مشوش – Flustered مرتبك – Ineasy متقلقل (غير مستقر)

20°
Jogged مهتز متذبذب - Moved متنقل متحرك - Stirred مضطرب
Ruffled منزعج مكدّر - Challenged متحدي

10°
Aroused مثار - Actuated مندفع - Alert يقظ منذَر - Awakend مستيقظ
Kindled مضطرم

0° Sleepy نعسان - Dead ميت Drunk سكران - Comatode مسبوق - فاقد الوعي

تحليل الحادث:

لا أحد يستطيع أن يشعرك بالدونية بدون موافقتك

اليانور روزفلت

عندما تعمل مع أشخاص غضاب من المهم أن تعمل على حوادث فردية للغضب. نحن نوافق على أن بعض الزبائن لديهم سمة غضب مرتفعة في شخصيتهم ينزعون بطبعهم أن يزاولوا حالات الغضب في أوضاع ذات تنوع واسع. ومع ذلك فإن التمرين الجيد والتدخل الناجح يتضمن كل منهما تحليلاً لحوادث غضب فردية.

نحن نذكر هذا لأن من السهل أن نقع في مناقشات مبهمة ومجردة حول الزبون كيف يمكن أن يكون «شخصاً غضوباً» أو «له شخصية غضبية» هذه الجمل تعني ببساطة تامة أن هذا الشخص كثيراً مايكون غاضباً في مختلف البيئات والأوساط. ولسوء الحظ فإن مثل هذه التجريدات تذهب عادة هباء. نحن نوصي ببرنامج لإنقاص الغضب يتصف بالعمل على حوادث غضب خاصة ومشكلات خاصة لدى الزبون.

وبرنامج التدخل الموصوف في هذا الكتيب يعتمد على فكرة أن «التمرين يحسن الأمور!». كلما ازداد عدد حوادث الغضب المحلّلة ازداد دمج الزبائن لاستراتيجيات إنقاص الغضب في حياتهم اليومية.

٢

نموذج حادث الغضب

الغضب يبدأ بحماقة وينتهي بندم

هـ ج بوهن

H.G.Bohn

مع أن الغضب يبدو كأنه ينطلق مع تجربة شخصية فهو في الواقع جزء من سلسلة حوادث أوسع. ومساعدة الزبائن على فهم هذه السلسلة التي نسميها «تحليل حادث الغضب» تؤدي إلى برنامج تدخل متحسن ومقبول بسهولة. تستمد فوائد كثيرة من عرض نموذج تحليل حادث الغضب على الزبائن.

❖ فمثلاً: جميع الزبائن تقريباً ينحون باللوم على العالم الخارجي في غضبهم. هذه النظرة يمكن تعديلها بفهم العلاقات بين العناصر التي تكون حادث الغضب. ***فالغضب نموذجياً سببه انضمام مثير الغضب إلى تفسير ذلك المثير بالإضافة إلى النتائج المعززة القصيرة الأمد لتعبير الغضب.*** ومن الحكمة حقاً للممارس أن يأخذ بالاعتبار الأسباب البيولوجية كالسكري والورم والمخدرات والكحول فهي جميعها يمكن أن تؤدي إلى مظاهر الغضب. ومع ذلك فإن أكثر الغضب تسببه عناصر في محيط الزبون تسبق أو تتبع ظهور الغضب إلى جانب تفسيرات الزبون الشخصية للمحيط.

❖ ***كثير من الزبائن ليسوا على علم بأن غضبهم مبالغ فيه وراء الحد «الطبيعي السوي» وبأنهم غافلون عن الخسائر القصيرة أو الطويلة الأمد التي ترافق غضبهم.*** إن تلك الخسائر هي التي تجعل غضبهم إشكالياً. نشبّه الغضب باستعمال التبغ أو بشرب ماء ملوث أثناء العيش في بلاد فقيرة فقراً مدقعاً. حتى لو كان ١٠٠٪ من السكان يتعاطون مثل هذه السلوكيات فإنها

سلوكيات سيئة بسبب عواقبها. إن استعمال التبغ وشرب المياه الملوثة تنقص مدة (ظمأ) الحياة. وإن خسائر الغضب الدائم الشديد المستمر تشابه هذه المشاكل الأخرى.

❖ ***إن الفهم المشترك بين الممارس والزبون لحادث الغضب ولخسائر الغضب تزيد الرابطة العلاجية وثوقاً كما تزيد حافز الزبون وفرص العلاج الناجح.*** ومن خلال المناقشات مع ممارسي الصحة العقلية يتعلم الزبائن أن يفهموا أموراً أكثر حول حوادث غضبهم بأن يفككوها إلى أجزاء مكوناتها. وإذ يكسبون تمريناً في رصد عناصر غضبهم يصبح النموذج جزءاً من أساس المعرفة المشترك بين الزبون والمعالج، وهذا يعجّل نمو العلاقة العلاجية وعملية التدخل. وأيضاً لأن النموذج بسيط ويزيد التفاهم فإنه يعطي الزبائن إحساساً متزايداً بالسيطرة على غضبهم.

❖ إن تعيين الصفات الخاصة لغضب الزبون والتي تتكرر في مجرى حوادث متعددة تتيح أن يُكيَّف العلاج وفق نماذج الزبون تلك. ***والخلاصة: إن أساساً مشتركاً من المعرفة بين الممارس والزبون حول الغضب يقدم برنامج تدخل أكثر نجوعاً.***

يتألف نموذج الحادث لدينا من خمسة أجزاء: المثيرات، التقديرات، التجارب، النماذج التعبيرية، العواقب. كل جزء يفصّل فيما يلي. يكون مفيداً في بدء أي برنامج تدخل إعطاء الزبائن نشرة إعلامية فضلاً عن قضاء وقت في مناقشة ذلك النموذج. وكبديل عن هذا يمكن استعمال استمارة المعلومات للزبون في غرفة الانتظار لتحث الأفكار حول تجارب الغضب الشخصي لدى الزبائن. وهكذا يظهر لك في آخر هذا الفصل استمارة معلومات وصفية للزبون وخط بياني يعرض النموذج (الشكل ٢-٢). ويسمح للقراء نسخ هذه المادة ليستعملوها مع زبائنهم. وينبغي أن توضع ملاحظة عن حقوق النشر على كل نسخة.

يبرز النموذج من الدراسات التي تفحص كيف يعيش الناس تجربة الغضب في بيئات عالمهم الواقعي:

(e.g. Averill 1983, Deffenbacher 1993. Kassinove and Fuller 1999, 2000, Davidson, Golub and Kassinove 2000, Kassinove, Roth, owens. and Fuller, Tafrate Kassinove and Dundin 2002).

وحين انضمت نتائج تلك الدراسات إلى تجاربنا المهنية في التدريب في عيادات الصحة العقلية وفي المدارس العامة وفي العيادات الخاصة وفي مشاوراتنا مع المشرفين في السجون والمشرفين على إطلاق السجين مؤقتاً والممرضات والعاملين الاجتماعيين زودنا كل ذلك بمعلومات فيما يخص الصفات العامة المشتركة لحوادث الغضب، وأتاح لنا أيضاً أن نفهم تجارب الغضب لدى أناس عندهم سمة عالية أو منخفضة من سمات الغضب. تفحص دراسات أخرى الفروق في الثقافات بمقارنة حوادث الغضب عند أفراد أمريكيين مع أفراد شعوب أخرى في بلاد متعددة ومنها روسيا والهند وإسرائيل.

نموذج حادث الغضب

مثيرات + تقديرات ← تجارب ← نماذج تعبيرية ← عواقب

(Eliaz 2001, Kassinove, Sukhodolsky, Tsytsarev, and solovyova 1997, Matsumoto Kudoh, scherer and wallboti 1988, scherer 1997 a, 1997b).

هذه المعرفة مهمة إذ تعطي فكرة عن البيئات المتعددة الثقافات التي تعيش فيها الزبائن والتي يرغب الممارسون في أن يطلعوا عليها.

المثيرات:

من الطبيعي أن يروز الأولاد حدودنا - في الكلمات وفي الانفعال جميعاً. إن إرساء الاستقلال عن سلطة الراشدين هي طريقة صحية للأطفال كي يجدوا أساليبهم الذاتية. والمسألة هي كيف يستطيع الآباء أن يمشوا في ذلك الصراط الدقيق بين السماح للأولاد بالتعبير عن مشاعرهم وأن يُبقوا في الوقت نفسه على فرض سلطتهم كآباء ويضعوا الحدود الضرورية

نانسي سالامين

Nancy salamin

المثيرات هي المنبهات الخارجية أو الداخلية التي تهيئ المجال لرد فعل الغضب . إنها أفعال الآخرين (أو إحجامهم عن الفعل) أو هي الأزمنة أو الأمكنة أو الذكريات أو الأفكار الراهنة التي تبدأ تسلسل الغضب.

أكثر مثيرات الغضب شيوعاً بالنسبة للبالغين التي رصدت في عينات جماعة وطلاب جامعة تبين ***أن الغضب ينمو نموذجياً في رد فعل على سلوك بين الأشخاص غير مرغوب فيه وأحياناً غير متوقع أو بغيض.*** معنى ذلك أنه أمر سلبي فعله شخص آخر. نتيجة البحث هذه ثبتت خلال كل الثقافات. بأخذ عينات من الأمريكيين والهنود والإسرائيليين والروس ذكر أن الأغلبية الكبيرة حوالي (٨٠٪) من حوادث الغضب هي رد فعل على أفعال غير مرغوب فيها قام بها أناس آخرون. ومعظم تلك الأفعال حدثت في أوقات متأخرة من بعد الظهر أو في ساعات المساء وكانت غير متوقعة. ومع ذلك لاحظنا أن بعض الأفعال غير المتوقعة من الآخرين قد تؤدي إلى البهجة كأن نتلقى هدية غير متوقعة من شخص محبوب. وإن الزبائن قد يغدون غضاباً حتى عندما يحدث فعل متوقع. وهكذا قد يغضب الآباء حين يرسب الولد في الامتحان مع أن الولد رسب في فحوص المدرسة من قبل عدة مرات وأخبر أبويه أن رسوبه متوقع مرة جديدة. وعلى هذا ربما لا يكون التوقع أساسياً لتكوّن الغضب. (sherer 1997).

إن تجارب الغضب التي تمكث وتبقى يثيرها أمر اقترفه الشخص الغاضب نفسه رجلاً أو امرأة، وتتعلق هذه الأوضاع بأشياء غير حيّة (مثلاً تحطم سيارة) أو بتجريد أوسع (مثلاً الموقف من الحياة) مع ذلك هذه الأمور نادرة نسبياً. حتى حين يُعزى الغضب إلى حوادث في الحياة جائرة غير عادلة كفقدان العمل الذي يرجع إلى إغلاق الشركة أو التألم من إصابة جسمية ربما ترجع إلى انهيار بناء فإن السبب يُعزى عادة إلى شخص. أي إن فقدان الوظيفة يُلام فيه الموظفون الكبار الذين لم يتدبروا أمر الشركة بشكل صحيح والإصابة يلام فيها متعهد جشع «لم يَبْنِ البناء بشكل جيد».

لقد ذكر وهذا أمر مهم أن معظم حوادث الغضب (حوالي ٧٠٪) يتورط فيها أناس «يعشق» أو «يحب» بعضهم بعضاً. فالغضب يتطور نموذجياً أثناء التفاعلات الاجتماعية مع الآباء والأزواج والأخدان والزملاء في العمل والأولاد والأصدقاء الخ. وحوادث الغضب التي تُعزى إلى الغرباء أو إلى أفراد غير محبوبين أو إلى حيوانات أو أشياء هي أقل شيوعاً بكثير. ولما درسنا بشكل خاص سمة الغضب العالية لدى الراشدين برزت نماذج غضب مماثلة (Tafrat, Kassinove and Dundin 2002). فالغضب هنا أيضاً يعزى على الأغلب بكثرة إلى أفعال غير مرغوب فيها وأحياناً غير متوقعة من الآخرين المعروفين جيداً والمحبوبين.

وهكذا فإن الزبائن المشاركين في برامج معالجة الغضب ينتابهم الغضب في ردود أفعالهم تجاه نماذج الأوضاع ذاتها التي نعانيها نحن جميعاً من وقت لآخر. ومع ذلك فإن ردود فعل الزبائن تميل لأن تكون أكثر تطرفاً وإفراطاً وشدة ويكون لها عواقب أكثر إشكالية. وما دمنا لم نجد فوارق مهمة في المنبه المثير لدى الأشخاص ذوي سمات غضب عالية أو منخفضة فضلاً عن وجود فروق بسيطة قليلة ناجمة عن اختلاف الثقافات لا نظن أن فهرساً تفصيلياً بالمثيرات مفيد بشكل خاص. والأحرى أن معرفة الحوادث التي أثارت غضب الزبون هي مهمة لأنها تساعد الممارس على فهم نقطة الانطلاق لحادث الغضب عند كل زبون بمفرده ولأن المناقشة تتيح للزبون أن يعرض الوقائع دون تقوية المعالج للتعليقات الملتهبة.

إن أي منبه تقريباً قد يؤدي إلى الغضب. وكما أشرنا سابقاً إن فهرساً مفصلاً ليس ضرورياً. ومع ذلك نميل بشكل عام إلى أن نظن أن المثيرات هي حوادث سلبية.

الشكل٢-١

منبه بغيض يمكن أن يصبح مثير غضب



وهذا يشمل المنبه الكلامي والمرئي والحركي الذي يحكم معظمنا أنه بغيض. وفي حالات عديدة تدخل أيضاً في الحسبان بعض أنواع عوامل كرب شخصية أو تهديد أو حادث مجحف أو ضياع أو ضياع الاحتمال وتتضمن الأمثلة عن مثيرات غضب الزبائن ما يلي:

- ***المثيرات الكلامية:*** الشتائم الشخصية، الفظاظة (البذاءة)، القدح العرقي، المشاكسة، الكلمات التجديفية، تلقي أخبار مخيبة (كالعلم بأن ترفيعاً متوقعاً في الوظيفة لم يوافق عليه أو كطلب الزوجة الانفصال)، اتهام المرء بسوء السلوك، تنبيهك أنك كنت على «خطأ»، في شكوى مزمنة من أحد أعضاء الأسرة أو من الزملاء، النقد.

- ***المثيرات الحركية:*** أن يُدفع المرء أو يُقحم أو يضرب، أن يُبصَق عليه، أو يُلقي عليك شيئاً أو تُلقى أرضاً ويبقى جزء من جسمك محتجزاً من شخص آخر.

- ***المثيرات المرئية:*** مشاهدة سائقين يجرون بسرعة غير مناسبة في حي مدارس، أو مشاهدة سائقين يجرون ببطء في الطرق السريعة (الأوتوستراد)، أن يحملق شخص غريب في وجهك، أن تراقَب كأنك «موضوع تحت المجهر» مراقبة مستمرة من موظف أو أهل، أن تلاحظ أبوين يسيئان معاملة ولدهما في السوبرماركت ، أو تلاحظ أناساً يسيئون معاملة حيوان أو ترى شخصاً يخدش سيارتك أو ترى ابنك يلقي الطعام قصداً على الأرض.

بالرغم من أن أي مثير تقريباً يمكن أن يبدأ سلسلة الغضب فإن معظم المثيرات هي سلبية بغيضة تقع بين الأشخاص ويبدؤها شخص معروف وهي غير متوقعة. بالطبع سيواجه الممارسون زبائن جربوا كل أنواع المثيرات البغيضة من الخفيفة إلى الشديدة.

في إحدى الحالات التي شاهدناها سبّب طفل غضباً شديداً لأمه لأنه لم ينصت لها. في حالة أخرى ربط زوج زوجته إلى الشجرة وقطع ذراعيها وقدميها بشفرة حادة. الحالة الأولى شائعة وتبدو مهمة حين تُذكر. على عكس الحالة الثانية فهي ليست شائعة وعندما عرضناها على طلابنا وعلى المشرفين أرادوا تفصيلات أكثر عنها. ونحسب أن الممارسين الذين يعالجون في السجون وفي مكاتب تعهد السجناء (حين يطلق السجين فترة تجريبية) سيرون حالات أكثر شدة يكون فيها التهجم هو المثير للحادث. ومع ذلك فإن السلوكيات غير التهجمية بين الأشخاص هي أكثر مثيرات الغضب شيوعاً (مثل الازدراء الكلامي، إخفاق الولد أن يصل إلى البيت في الوقت المحدد الخ).

هذه السلوكيات تؤدي إلى الغضب بأعداد كبيرة يشاهدها الممارسون من كل الأنواع.

تصدى كووالسكي Kowalski عام ٢٠٠١ إلى موضوع تنوع مثيرات الغضب وانتهى إلى النتيجة التالية:

«***عندما يفكر معظم الناس في السلوكيات البغيضة بين الأشخاص يفكرون في أفعال تهجم أو عنف مثل الإساءة الجسمية والقتل والاغتصاب. وفي الواقع أن هذه الأشكال القصوى للسلوك البغيض هي في مخطط السلوكيات الشاملة نادرة نسبياً. وأن نقصر تركيزنا على أفعال التهجم أو العنف هذه معناه أننا نتجاهل سلوكيات بغيضة أكثر دنيوية بين الأشخاص يتعرض لها معظم الناس على أساس أكثر انتظاماً والتي في بعض المناسبات قد تؤدي إلى أفعال تهجم أكثر تطرفاً***». (ص٣)

وهكذا من الأرجح كثيراً أن ينجم الغضب من مثيرات في العمل وفي المدرسة وفي محيطنا اليومي - كالإهمال مثلاً وعدم الوفاء والخداع والمشاكسة وعدم الكفاية - أكثر مما ينجم من مثيرات أقوى. هذه المثيرات هي ببساطة أكثر تكرراً من الاغتصاب والقتل وسوء معاملة الأطفال (إيذائهم). ولذلك قد يلزم برنامج التدخل عملياً في المدرسة والأسرة والجماعة والمراكز الصناعية لأن مثل هذه المثيرات «الصغرى» شائعة الحدوث فيها.

الشكل٢-٢

قد يصبح منبه إيجابي مثيراً للغضب



وأحياناً قد يصبح المنبه الذي يُحكم عليه موضوعياً انه إيجابي مثيراً للغضب. فكّر في امرأة عاملة ربما كانت مديرة تنفيذية جدّية للحسابات في شركة كبيرة يأتيها شخص كل يوم ليقول لها ببرود «إنها جميلة السمات والمظهر». بعد المرات القليلة الأولى من هذا التملق والإطراء قد تجد أن تلك الملاحظات الإيجابية بغيضة وقد تؤدي بها إلى الغضب. أو فكر في امرأة تتلقى وروداً كل يوم مع بطاقة تعبير عن عاطفة من رجل لاتحبه. إن الورود مع كلمات العاطفة الجياشة على أنها تعتبر إيجابية بشكل عام فإنها قد تصبح مثيرة للغضب. حتى الترقية (الترفيع) قد تكون بغيضة. نعرف عالم نفس موظفاً في دوام جزئي قُدّم له ترفيع ليعمل في دوام كامل بصفته رئيساً للموظفين بسبب أدائه الجيد في عمله. ولسوء الحظ كان غير قادر بسبب التزاماته العائلية أن يأخذ وظيفة بدوام كامل، ولأسباب في الميزانية حذف الدوام الجزئي لعالم النفس الذي نال الترقية «ففرصته» للتقدم جعلته في

منتهى الغضب.

قد يثار الغضب بل والتهجم بسبب ملاحظات إيجابية وعاطفية إذا قدمها شخص من نفس الجنس كزبون مثلاً. في حادثة جديدة جرت عندنا في الجامعة أشار «وليم» إلى عاطفته وميله الجنسي نحو «مارك». فوجئ مارك بهذا وغضب وصدّه سلفاً. وعندما شعر وليم أنه رُفض ما كان منه إلا أن قتل مارك! من الواضح أن هذه حالة قصوى تبين مدى خطورة تقدير المثيرات وتقييمها.

يستطيع التقويم السلبي والإيجابي كلاهما أن يؤديا إلى الغضب هذا يتوقف على كيفية تفسير الزبون للتقويم. مثلاً: حين يجيء الولد بورقة علاماته وفيها أنه حصل درجة + B قد يؤدي هذا الأمر إلى بهجة أو غضب هل كان الأهل يتوقعون درجة A (إذن يغضبون) أو درجة C (إذن يفرحون). يعتمد الأمر على أسر الزبائن وخلفياتهم الثقافية وتاريخهم العلمي الشخصي فيصبحون غضاباً كرد فعل على مثيرات خاصة وغالباً فريدة بعضها يكون من الناحية الموضوعية سلبياً وبعضها من الناحية الموضوعية إيجابياً. ويصبحون غضاباً بشكل خاص عندما تظهر تلك المثيرات مرة تلو أخرى.

مبدئياً قد تؤدي المثيرات إلى حالة ثوران عامة فقط

(Berkowitz 1993, Schacter and Singer 1962)

هذا الثوران يتحول بعد ذلك إلى عاطفة سلبية أو إيجابية تستهل سلوكاً حركياً مثل التهجم. تخيل نفسك في الوضع التالي:

الساعة ١١ ليلاً وأنت في غاية التعب. كان يوم عمل طويل وشاق بالنسبة إليك. أُطفئت معظم الأضواء في بيتك خلعت ملابسك وأخذت تسترخي في غرفة النوم وفجأة يرن جرس الباب ثم يرن ثانية. من يمكن أن يكون؟ الوقت متأخر جداً! ما الذي يدفع مخلوقاً أن يرن الجرس في هذه الساعة إنك الآن في حالة ثوران عامة.

ترتدي بعض الملابس على مضض وتنير الضوء وتذهب إلى الباب.

- مشهد١: تفتح الباب وتجد شخصاً لا تعرفه يريدك أن توقع على عريضة لحماية نقاوة تزويد المياه المحلية ماذا تشعر؟
- مشهد ٢: تفتح الباب وتجد صديقاً حميماً لك كان خارج البلد مدة عام. يحييك ذلك الصديق بابتسامة وهو يقول: «مفاجأة!» ماذا تشعر؟

يبين هذا المثل كيف أن الحالة المبدئية العامة للثوران (التي أثيرت بجرس الباب) يمكن أن تتحول إما إلى غضب أو إلى مشاعر إيجابية كالسعادة مثلاً:

والخلاصة أن أكثر مثير للغضب على الأرجح هو فعل غير مرغوب فيه وغير متوقع وسلبي من الناحية الموضوعية من شخص معروف أو محبوب أو معشوق. ومع ذلك إن أي شيء قد يهيئ المجال لردود فعل غضب الزبون.

التقديرات

الناس لاتحركهم الأشياء بل تحركهم وجهات النظر التي يأخذونها عنها

<u>ابيكتيت</u>

Epictetus

لكي نفهم شأن التقدير في إحداث الغضب خذ مثلاً المشاكسة. الناس يشاكس بعضهم بعضاً في شكل من أشكال المخالطة الاجتماعية والروابط، إنها وسيلة تساعد على حل الصراعات والمشاعر السيئة وطريقة للمغازلة أو مجرد طريقة لقضاء الوقت و «اللعب» بين الناس (Keltner, et, al,2001). ومع أن معظم المشاكسات تتم في جو مرح فهي تؤدي أحياناً إلى شعور بالخجل أو بالخزي وقد تؤخذ على أنها سلوك عدائي مهين. وفي تلك المناسبات بدلاً من أن تقوي الروابط بين الناس تؤدي بهم إلى الغضب. إن مزاحاً كلامياً مثل: «حسناً ألست العارف بكل أمر» قد يؤدي إلى الضحك أو إلى الغضب حسب كيفية تفسير ذلك المزاح. إن

المشاكسة هي مجرد استفزاز مزاحي تجعل الناس الذين يعرف بعضهم بعضاً أقرب بعضهم إلى بعض. ومع ذلك يبرز الغضب حين تُقدَّر تلك المثيرات المزاحية المبهمة بأنها مقصودة وتعبير جائر تقصد إلى الحط من الكرامة. وبأنه كان من الممكن ضبطها وتجنبها لو شاء الآخر ذلك حقاً. وهكذا فإن النحو الذي يدرك فيه الزبون سلوكيات الآخرين يسهم بشكل بالغ في وقوع الغضب أو عدم وقوعه.

يترافق الغضب أحياناً بتقدير أن المثير غير متوقع وفي أغلب الأحيان فإن المثيرات تقدر بأنها «يمكن توقّيها» وأنها مقصودة. فكّر في مدى الغضب الذي يشعر به الأهل حين يكون أداء أولادهم في المدرسة رديئاً. كانت السيدة كارنيجي أماً لطفل في ١٢ سنة من عمره يدعى مارتن. بدأت علاماته اليومية تتدنى وأدى ذلك إلى ورقة علامات سيئة وإلى علامة مرسّبة في الرياضيات. كانت السيدة كارنيجي بالإضافة إلى خيبتها ترى أداء مارتن غير متوقع وكانت تقول: «إن معدل ذكائه عال كما تعلم». وكان يمكن تلافي سوء الأداء «لو أنه أمضى ١٥ دقيقة في اليوم مع كتبه لكان نجح نجاحاً باهراً!» وكانت ترى أيضاً أن رسوبه جاء مقصوداً «هل تظن أنه فعل ذلك ليعاقبني؟» هذه التقديرات هي مساهمات مهمة في نشوء غضبها.

تُعرض الآن تقديرات خاطئة خاصة.

إساءة تفسير المثير

غالباً ما يشوه الزبون الغاضب وجوه المثير أو يبالغ فيها مثلاً: شخص رأى أن مخابرات أهل زوجته وزياراتهم المتكررة «تطفلية تماماً» وظن أنهم مدفوعون بنقص الثقة وبرغبتهم في تفحص أحوال ابنتهم. وبالاعتماد على تفحص أدق اتضح أن أنسباءه يستمتعون فقط بقضاء الوقت مع أولادهم وأحفادهم. فالدوافع التي عُزيت لهؤلاء الأنسباء كانت تشويهات للواقع.

في حالة أخرى مدير في وظيفة متوسطة في شركة كبيرة شعر بالغضب على المشرف عليه لأنه كان يظن أنه لا يحبه. وكان يرى تصرف المشرف الفظ برهاناً على

عدم اهتمامه وعدم محبته. ومع ذلك فإن تفحصاً أدق كشف أن المفتش يتصرف هكذا مع كل إنسان وأنه هو نفسه كان تحت ضغط كرب كبير. وكانت طريقته الفظة تتعلق باضطرابه الذاتي أكثر من تعلقها بمشاعره الشخصية نحو أتباعه من الموظفين. هذا الميل إلى إساءة تفسير المثير وإلصاق صفات سلبية بالآخرين وثّق جيداً عند الأولاد المراهقين الغضاب والتهجميين الذين يبدون عجزاً في تفسير نوايا الآخرين. قد يسيئون فهم التفاعلات المتبادلة الغامضة والحميدة ويعدّونها عدائية.

(Dodge and Coie 1987, Dodge, Price, Bachorowski and New man 1990).

والميل إلى الغضب عند الراشدين يمتلك انحيازاً سلبياً مشابهاً حين يفسرون أوضاعاً غامضة أو فيها استفزاز محتمل.

يتركز العديد من إساءة تفسير المثيرات على موضوعات الظلم والخيبة. فكر في حالة كارلوس الذي يبلغ من العمر ٤٩ عاماً كان موظفاً في شركة اتصالات واسعة. بدأ عمله الحالي عندما كان في الثلاثين من عمره وكان يأمل أن يبقى في هذه الوظيفة إلى أن يتقاعد.

ولسوء الحظ تغير الوضع الاقتصادي في تلك المنطقة بشكل درامي وأُعلم كارلوس مع العديد من زملائه بأن وظيفته سوف تلغى في مدى عام. وجد كارلوس أن الحوادث الاقتصادية السلبية غير متوقعة وقال للمشرف: «في السنة الماضية عملنا بشكل جيد وكل شخص نال علاوات». وأن الحوادث هذه كان يمكن تفاديها («لماذا لم ترفعوا الأسعار أكثر؟ إذن لبقيت حاصلاً على عملي.») كان في غاية الخيبة من الشركة وكان يرى نفسه موظفاً متفانياً ومخلصاً وكان يعتقد أن ذلك القرار «مجحفاً تماماً».

وقد سأل نفسه إن كان تسريحه جزءاً من خطة مقصودة (قال: «لقد سرّحوا فقط أصحاب الرواتب العالية وكبار السن. إنهم يعلمون أنهم سوف يضعون مكاني شخصاً أصغر سناً وأرخص راتباً!».

كان يفكر أنه بالنسبة إلى عمره من غير العدل أن يشرع بالعمل في مكان آخر. وجد كارلوس صعوبة قصوى في الابتعاد عما كان يعتبره جوراً وظلماً في المعاملة. وهكذا بدلاً من أن يقضي الوقت والطاقة في البحث عن وظيفة جديدة أخذ يجتر أفكاره بشكل لا ينتهي حول ذلك الصرف من الخدمة المعلق (غير المبتوت فيه) وحتى أسوأ من ذلك باشر مسلكاً يتضمن ثأراً تهجمياً سلبياً كان لا يذهب إلى مواعيد محددة. وينسى أن يصنف في الملفات أوراق عمل مهمة جداً ويُخفق في تلبية أصغر الحاجات لأداء عمل مرضٍ. ومع أن أفعاله يمكن فهمها من وجهة نظره لكونه تلقى معاملة غير عادلة إلا أن هذه الأفعال كانت غير مثمرة. وفي النهاية لطخ كارلوس سمعته موظفاً شغيلاً متفانياً مما جعل انتقاله إلى وظيفة جديدة أفضل أمراً صعباً.

التهويل

هذا ميل للمبالغة في الحديث عن مستوى المشقة التي ترافق حوادث الحياة البغيضة. إن المصاعب الحقيقية المشروعة يدركها الزبائن ويصفونها بأنها «مروعة» «رهيبة» أو «كارثية» حين تكون في الواقع مصاعب يمكن تدبيرها. ولكن حين يضفي الزبائن التهويل فذلك يؤدي نموذجياً إلى سلسلة من الشكاوى حول مدى سوء الوضع مما يضيع الوقت ويصرف الجهد بعيداً عن حل مثمر للمشكلة. والتهويل أيضاً ينقص التجاذب بين الأشخاص. فكر في حالة سيدة تدعى ماري في ٧٨ من عمرها عندها التهاب مفاصل خفيف تعيش في مأوى لكبار السن. لم يكن وضعها جيداً بالتأكيد لأن أصابعها كانت منحنية قليلاً عن الشكل الطبيعي وكانت تعاني ألماً مزمناً لا يسكنه الدواء. المشكلة أنها كانت تتكلم باستمرار على ألمها وتصل إلى حد أن أي أحد لا يستطيع أن يستمر في الإنصات إليها. ومع أنها كانت تصف ألمها بأنه «لا يحتمل» فإن مؤشرات أخرى كانت توحي بأنه كان ألماً متوسط الشدة إذ كان بوسع ماري أن تمشي وتلعب الورق وتستعمل أدوات الطعام وتستعمل جهاز تشغيل التلفزيون وتنظف أسنانها بالفرشاة وتقوم بمهمات متواضعة في حياتها اليومية. وكما يمكن التخيل بعد مضي وقت قليل لم يعد أحد يحب التحدث مع ماري. نحن

بالطبع لا نقلل من شأن ألمها حين نصف مأزقها ولكننا بالأحرى نلاحظ أن ماري قد تكون أفضل حالاً لو أنها استطاعت أن تطور مهارات لمواجهة المشاكل مما يزيد في إعجاب الناس بها والتقرب إليها.

تحمل الإحباط المنخفض

هذا ميل إلى بخس تقدير الشخص لمقدرته على مواجهة مشقته ومحنته. فالحوادث السلبية بدلاً من أن ينظر إليها جزءاً طبيعياً من الحياة أو تحدياً ينبغي حلّه يُنظر إليها أوضاعاً لا يستطيع الزبون أن يتحملها أو يصمد أمامها أو يتسامح بها. ففي وضع ماري التي سبق ذكرها آنفاً كانت تقول للآخرين: «لا أستطيع أن أتحمل هذا بعد الآن والطبيب لا يفعل شيئاً من أجلي».. بالطبع لقد تحملت ماري الألم سنين وهذا أنقص وثوقها بالآخرين.

هناك علاقة بين التهويل وتحمل الإحباط المنخفض. حين ترتفع المثيرات إلى حوادث مروعة أو حتى كارثية يقل بالتدريج إيمان الزبون بأن بوسعه التحمل. وبالرغم من نوبات الغضب لدى العديد من الزبائن الذين يعانون غضباً متكرراً حاداً فإن لديهم وجهة نظر ضعيفة عن قدرتهم الذاتية في تدبير الصعوبة أو تحدي الأوضاع.

هناك تنوع آخر على نموذج التفكير هذا وهو فكرة الشخص عن نفسه أنه مهم ومشغول أو أنه استثنائي متميز ولذا لا يجوز أن يحمّل مثل هذه الحوادث التافهة والعادية السلبية في الحياة. شارلس في الخمسين من عمره معاون المدير في التسويق بدأ يرى نفسه أنه شخص فائق الأهمية. كان في السابق مستعداً لمساعدة الآخرين ثم بدأ يغضب إن طرح عليه أعضاء من فريق العمل أسئلة أساسية حول خط الإنتاج. بدأ يعتقد أن من المروع أن تستأجر الشركة أمثال هؤلاء الناس وقال لزوجته: «أصبحت لاأستطيع التحمل أكثر من هذا». وفي المنزل أخذت بعض الأمور المزعجة غير المناسبة تستثير غضبه الشديد مثل تهشم بعض الأدوات أو ترشح

أنابيب المياه وصار يشكو كيف أنه لا يستطيع أن يقوم بإصلاحات هذه الشؤون وهو على ما هو عليه من ضغط عمله في وظيفته المتطلبة. كان بوسعه بالطبع أن يتحمل هذه النماذج من المشاحنات اليومية ولو مع مقدار كبير من الغضب والإحباط. ووجهات نظره فيما يخص الأمور الصغيرة المزعجة أدّت به إلى غضبه وإلى شكاوى ليلية كثيرة لزوجته وهذا كان له بالطبع أثر سلبي على زواجه.

التطلب

أكثر أنواع الغضب شيوعاً المتصلة بالظن هو أن الأشخاص الذين ينظر إليهم على أنهم مصدر الغضب كان «ينبغي» أن يتصرفوا بشكل مختلف وإنه كان بوسعهم ذلك لو أرادوا. وهكذا يُعَدُّ المثير شخصاً كان يمكن أن يسيطر على سلوكه أو سلوكها ولكنه لم يشأ ذلك. هل تتذكر ماري ذات ٧٨ عاماً الأرملة؟ مع أن الطبيب وصف لها مسكنات خفيفة وقوية وأعطاها إحصاراً عصبياً عضلياً nerve blocks استمرت ماري في الظن أنه كان عليه أن يكون قادراً على أن يريحها من ألمها. إن الزبائن الذين يلحون في التطلب يرفعون تمنياتهم الشخصية إلى مرتبة أوامر أو قواعد تصبح مفروضة عليهم هم أنفسهم وعلى الآخرين وعلى العالم. يمكن أن يُكتشف التطلب بالإنصات بعناية إلى كلمات مثل «يجب» «ينبغي» «يلزم» «يترتب عليه» في كلام الزبون. يغطي الفصل الرابع عشر في هذا الكتاب مساعدة الزبائن على أن يستبدلوا بظنونهم المتطلبة وغير المرنة مثل («ينبغي على زوجي أن يكون أكثر تقديراً لما أقوم به») تعابير أفضل مثل («يكون أمراً لطيفاً من زوجي إن قدّر أكثر ما أقوم به»).

التقدير السلبي للآخرين

إذا كان المرء غاضباً نشأ عنده ميل إلى أن يصف الشخص الذي أغضبه بأقصى تعابير. وهذا يتضمن غالباً الحكم على كيان ذلك الفرد بأكمله بالاعتماد على تصرف واحد أو تصرفات قليلة.

عملنا مثلاً مع زبائن يلازمهم هذا النوع من التفكير أثناء قيادة السيارة كانوا يتلفظون ألفاظاً خاصة إما بصوت عال أو يتمتمون بها لأنفسهم ويطلقون أحكاماً قاسية على السائقين الآخرين: («مثلاً: ياله من أبله غبي! ينبغي أن يصل إلى جهنم بالطريق القصيرة» «من يظن نفسه هذا الحمار المغفل على أية حال؟»). من الطبيعي في هذه الأوضاع ألا يكون لدى الزبائن حقاً معلومات كافية عن الناس الذين يتحدثون عنهم ولا يستطيعون أن يصنعوا بدقة مثل هذه التعميمات الشاملة. سوف يعترف كثير من الزبائن بسهولة أنهم هم أنفسهم ليسوا دائماً سائقين جيدين جداً. بالطبع لن يطلقوا على أنفسهم تعابير بذيئة سلبية بإفراط حين يرتكبون مثل تلك الحماقة وذلك الطيش.

التقدير السلبي للنفس

يعود هذا إلى الميل إلى لوم النفس أو الحكم عليها وهكذا لا يقتصر ميل الزبائن الغضاب إلى أن يكونوا قساة مزعجين حين يفكرون في الآخرين وحسب، بل قد ينزعون بالدرجة نفسها إلى أن ينتقدوا أنفسهم ويشوهوا سمعتهم بأنفسهم وهكذا يكونون عرضةً ليجربوا عواطف سلبية أخرى تتبع حوادث الغضب.

إن الراشدين المتصفين بسمة غضب عالية هم أكثر ميلاً إلى معاناة الغضب في أوضاع متعددة . وهم أكثر التزاماً على الأغلب بتنوع سوء التقدير المعرفي. وهكذا فإن تصحيح التقديرات غير المناسبة يصبح عنصراً مفتاحاً لبرنامج إدارة الغضب وعلاجه.

التجارب

❖ ***لن يختفي الغضب أبداً مادامت أفكار الموجدة تتعزز في العقل***

بوذا

إن جزء «التجارب» من نموذج حادث الغضب يتصل بمعرفة الزبون الباطنية بالغضب مثلما يشارك الممارس بها كلامياً. هذه المعرفة الباطنية هي حادث خصوصي (skinner1974) لأنها لايعرفها إلا الزبون وحده. وحين يذكرها للممارس

تكون معتمدة على ردود الفعل الفيزيولوجية المدركة ذاتياً عند الزبون (مثل زيادة نظم القلب) أو ملاحظة سلوك حركي عفوي (مثل إطباق القبضة، الصراخ)، وعلى معرفة ذاتية بأفكار تتعلق بالغضب. إن تجربة الغضب بالطبع بصفتها حادثاً خصوصياً قد يشارك فيها الشخص الناس الآخرين وقد لا يشاركهم.

نحن نتفق مع بيركوويتز Berkowitz على أن تجارب الغضب الخصوصية ليست غالباً هدفاً مقصوداً. وهذا معناه أن الزبون قد يكون لديه أو لا يكون أفكار موجهة مثل هذه: «سوف أريها. أنا حقاً أريد أن أنتقم منها! ستدفع جزاء ما فعلت لي!» بدلاً من ذلك قد يكون التفكير الذي يرافق الثوران الجسمي ببساطة من هذه الطبيعة العامة: «أنا حقاً سئم غاضب لا أصدق ما حصل!». ومع ذلك فإن حادث الغضب الخصوصي هو دائماً غير سار وله عواقب سلبية قصيرة الأمد أو طويلة الأمد على الزبون. وعلى عكس الغضب التهجم فهو دائماً له هدف مقصود وغرضه إيذاء شخص معين أو شيء.

إن تجارب الغضب أمر شائع تماماً. وفي دراسة شيرر وولبرت (Scherer and wolbert) التي ظهرت عام ١٩٩٤ مثلاً أجاب الذين سئلوا من ٧٣ بلداً أنهم يتذكرون حوادث جربوا فيها الغضب والبهجة والحزن والخوف والشعور بالذنب والخجل والقرف. وتجارب الغضب متكررة بشكل متماثل تماماً: «نصف الذين أجابوا تقريباً احتاجوا أن يعودوا في تفكيرهم أياماً وأسابيع فقط ليتذكروا حادثاً مناسباً» (ص ٣١٨). وتظهر بياناتنا وتجربتنا السريرية أن نصف الراشدين الأسوياء تقريباً يذكرون أنهم يصبحون غضاباً مرة في الأسبوع أو أكثر. ومقابل ذلك أقل من ٢٠٪ ذكروا أنهم نادراً ما يغضبون أو لايغضبون أبداً. وفوق ذلك أن تجارب الغضب لاتعمّر طويلاً و ٥٠٪ تقريباً من الحوادث تدوم أقل من ساعة. ومقابل ذلك فإن ٣٠٪ تقريباً من حوادث الغضب تبقى وتدوم أكثر من يوم.

من وجهة نظر سريرية إن الأشخاص الذين لديهم سمة غضب عالية تكون حوادث الغضب عندهم أكثر إشكالية. إنهم يعيشون غضباً أكثر تواتراً وشدة ودواماً. فمثلاً ٨٦٪ من الأشخاص ذوي سمة الغضب العالية لدينا من الراشدين يذكرون أن عندهم تجارب غضب بمعدل عدة مرات في الأسبوع أو أكثر. ومعدلات شدة الغضب كانت أيضاً عندهم أعلى من التي ذكرها الراشدون من ذوي سمة الغضب المنخفضة. وذكر أيضاً أن قريباً من النصف من الحوادث الخاصة عند ذوي سمة الغضب العالية تدوم أكثر من يوم. وهذا كان صحيحاً عند ١٧٪ من الراشدين ذوي سمة الغضب المنخفضة. يستطيع الممارسون أن يتوقعوا أن يكون لدى الزبائن الذين يعانون مشاكل الغضب حوادث متكررة، والعديد من هذه الحوادث تتراوح بين درجات معتدلة أو قصوى من الشدة والعديد منها يدوم.

وبمصطلحات مظاهر خاصة يمكن تحديدها في تجربة الغضب قد يذكر الزبائن:

- أفكار غضبهم (مثل: «يالها من غبية لتفعل ذلك!» «إني أكره كل مافيها» «إنني أغلي!»
- أحاسيس أجسامهم المدركة (مثلاً: زيادة نظم القلب، تعرق، تشنج عضلي، ارتعاش الخ) و / أو.
- ميولهم إلى تخيلات وأفعال انتقامية (مثل «أود لو أقتله» «سأعلمها درساً لن تنساه!» «أنا أود فقط أن أنتقم من ذاك الشيطان» «حلمت أنها ميتة»).

الشكل٢-٢

أفكار الغضب والتخيلات الانتقامية



إن نماذج التفكير أثناء التجربة وبعدها كما نوقشت آنفاً هي نموذجياً تتعلق بتقديرات ملتهبة للمثير. وعلى أية حال هناك أيضاً بيانات ذاتية حول حجم رد فعل الزبون: (أنا سئم وغاضب حقاً» «أنا أستشيط غضباً»). وفي اصطلاحات الأحاسيس الجسمية فإن تسرع نظم القلب والتشنج العضلي والارتجاف هي الأكثر شيوعاً من بين الأعراض المذكورة التي ترافق الغضب. هناك أعراض هضمية (انزعاج المعدة، سوء الهضم، الإسهال) ذُكرت عند بعض الراشدين، وأنها ترافق ردود فعل غضب قوي. تبدو أحاسيس تتصل بالرأس (مثل آلام الرأس أو الدوار) بارزة جلية في تجارب الغضب لدى البالغين ذوي سمة الغضب العالية.

لدى الناس حين يمرون بتجربة الغضب تنوع في الرغبات بعضها فقط تهجمي بطبيعته. في أغلب الأوقات يذكرون أنهم يريدون أن يصرخوا أن يناقشوا أن يشكوا أو أن يكونوا ساخرين. البعض يريد أن يقاتل. ومع ذلك يكون حوالي ثلثهم واعياً لرغبات في حل المشكلة. يريدون التسوية أو حلاً وسطاً يريدون أن يهدؤوا وأن يتخلصوا من غضبهم.

يميل الزبائن من ذوي السمة العالية من الغضب أن يظهروا غضبهم إلى الخارج بطرق كلامية وجسمية ويكون عندهم رغبة في تعاطي عقاقير غير مشروعة. وكما أشرنا من قبل فإن غضبهم أكثر تواتراً وشدة ويدوم مدة أطول مما هو مرغوب فيه. ويلاحظ عند هؤلاء الناس أصحاب الغضب العالي مضايقات جسمية مثل: تشنج عضلي وارتعاش وآلام الرأس وتعرق الخ.. ومما يدهش أن هؤلاء الناس يريدون أن يحتفظوا بغضبهم أكثر من الأشخاص ذوي سمة الغضب المنخفضة. إن صورة زبون نموذجي معقدة. ومع ذلك يميل أكثر التقارير شيوعاً من التي تقدم إلى الممارس إلى ذكر نموذج تجربة غضب شديد دائم ترافقه أفكار غاضبة (مثل: «لقد جننت حقاً، حقاً، من الغضب عليه طوال شهر!») ورغبات كلامية («لقد شعرت فقط أني أرغب في أن أوبّخه مرة إلى الأبد») وتجارب جسمية غير سارة («كلما فكرت فيما فعل أبدأ بالارتعاش وأحتاج أن أذهب إلى الحمام!») وتبقى مهمة الممارس أن يقدر تجارب غضب كل زبون من أجل معرفة الغضب الخفي الموجود في رغبات الانتقام التهجمي وإرادة التسوية وحل المشكلة.

النماذج التعبيرية

❖ *العنف في الصوت هو غالباً حشرجة موت العقل في الحنجرة*

جون ف بويس

John F. Boyes

إن تجربة الغضب الخصوصية بدورها تؤدي غالباً إلى نموذج تعبير كلامي حركي يمكن ملاحظته. قد يتألف هذا النموذج التعبيري من كلمات وصفية («أنا سئم وغاضب جداً!») أو كلمات لائمة تحط من الكرامة («تلك المغفلة سالي تتصرف كأنها غبية لقد جعلتني غاضباً حقاً») أو تعابير مباشرة موجهة إلى الشخص الهدف («كفاك تدس أنفك في شؤوني!») وقد تتضمن سلوكيات حركية علنية مثل الدفع والدسر ورمي الأشياء. ومثل هذه السلوكيات قد تكون تهجمية جداً - كما في حالة القتل والتعذيب وجماعات العنف وقذف القنابل بدافع سياسي - وقد تكون مسوقة مدفوعة بمواقف عدائية وأفكار وصور غضبية. إن تعبير نموذج الغضب الفعلي الذي يظهره الزبون يحدده مركب من (١) عوامل اجتماعية ثقافية شاملة تصف طرقاً مناسبة ومقبولة للتعبير عن الغضب و (٢) تاريخ التعلم الاجتماعي الفريد لكل زبون.

يتألف تاريخ التعلم للزبون من سلوكيات الغضب المدعّمة مباشرة بالإضافة إلى سلوكيات الغضب التي صاغها الآخرون. إن التعابير المدعّمة مباشرة تعتمد على سلوك الزبون الواقعي الفعلي. مثلاً: عندما يعمد الولد إلى صراخ غضب كرد فعل للإحباط قد يؤدي هذا إلى انتباه أبويه وانتباه الأهل هذا سيزيد ميله إلى الصراخ في المستقبل. أو كما هو شائع عند المراهق فإن الصراخ واستعمال كلمات تجديفية في المدرسة يقويه ويدعمه غالباً النظراء أو الأنداد وهذا يزيد استعمال هذه السلوكيات عندما تعود مثيرات الغضب إلى الظهور. يأتي الزبائن الغضاب غالباً من أسر غضاب حيث يُجذب الانتباه كثيراً لنماذج التعبير عن الغضب. يتلقى أعضاء العصابة أيضاً مزيداً من الدعم للتعبير عن الغضب.

على خلاف ذلك فإن التعلم بالصيغ يأتي من الملاحظة المباشرة لسلوك الغضب الذي يعرضه أعضاء الأسرة أو الأصدقاء، ومما يشاهد في التلفزيون وفي السينما ومن قراءة الكتب والقصص المضحكة التي يثور فيها غضب الشخصيات وكذلك من الكتب الدينية (مثل إنجيل الملك جيمس والقرآن والتلمود) أو من المواعظ التي تعلّم دور الغضب والتعبير عنه وكذلك من ألعاب الفيديو ومن القصص التي يرويها الأساتذة أو الزملاء أو الأنداد. ثمة مناسبات كثيرة لنا جميعاً لنتعلم أمر الغضب من مثل هذه المسائل. فالغضب المتعلّم يُسنّ في قواعد كلامية مثل «لقد انتابني سخط شديد وألقيت بالأشياء عندما لم أحصل على ما أريد!» هذه القواعد المسنونة يمكن تقويمها بالمناقشة أو باستعمال أدوات التقويم كما سيشرح في الفصل التالي.

الشكل٢-٤

مساع لضبط الغضب



تتضمن النماذج الشائعة للتعبير عن الغضب مايلي:

الغضب الداخلي

عند بعض الزبائن يظل الغضب بشكل نموذجي داخل نفوسهم. وقد يكونون تجريبياً عارفين تماماً بمشاعر غضبهم ولكنهم يحكمون أن التعبير غير مناسب وهكذا لايظهرون إلا سلوكيات خارجية قليلة. ويبقون بسهولة غير معبرين ويتبدد غضبهم المكبوت في آخر الأمر. وفي بديل آخر قد يعبر الزبون عن الغضب في وقت متأخر أو قد يبذل جهداً لحل المشكلة المثارة. لم نجد فروقاً في الدرجة التي احتفظ فيها بالغضب داخلياً عند الأشخاص ذوي سمة الغضب العالية في مقابل الأشخاص ذوي سمة الغضب المنخفضة. وبالنسبة للأفراد في جلسات العلاج يكون التعبير الخارجي هو الأكثر شيوعاً وهو ذو الأهمية المباشرة.

وفي ملاحظة جانبية نذكر أنه مع أننا جميعاً نعرف عن أناس يكنّون غضبهم في صدورهم فإن دراسة متعددة الأوطان قدمها شيرر وولبرت Scherer and wolbert عام ١٩٩٤ وجدت أن الغضب كان يعبر عنه بشكل متكرر نسبياً. ووجدوا أن هذا مفاجئ لأنه «كان يُظن غالباً أن هناك معايير اجتماعية ثقافية تكبت التعبير عن الغضب» (ص٣٩١) بالطبع أن بعض الثقافات (كما هو الحال في بعض الدول الآسيوية) تحبذ الكبت أكثر من غيرها موحية أن على الممارسين أن يأخذوا هذا المتغير بعين الاعتبار حين يعملون في بيئات متعددة الثقافات.

التعبير غير المباشر عن الغضب (أفعال التهجم السلبي والتخريب الخفي)

قد يعبر بعض الزبائن عن غضبهم بشكل غير مباشر. قد ينهمكون في الهدم والتخريب للممتلكات أو يستعملون الهجوم الكلامي دون مواجهة هدف غضبهم أبداً. هناك منظمات عديدة يكون عليها أن تتعامل مع الغضب إلا أن رسائل غير موقعة هي التي تظهر في صندوق البريد من أمثال هؤلاء الناس. وثمة طريقة أخرى شائعة للتعبير غير المباشر وهي تعطيل العلاقات الاجتماعية أو علاقات العمل بتعمد. قد يكون القيل والقال ونشر الشائعات وإعطاء المعلومات المضلّلة أمراً يقوض هدف غضب الزبون. وأخيراً إن الزبائن الغضاب قد يقاومون سلبياً متطلبات العمل بالمستويات المتوقعة في الوظيفة وفي العلاقات قد لايتبعون القواعد ولايضعون ثقلهم في مشاريع الفريق أو يتجاهلون عمداً المطالب التي يقدمها الشريك الرومانتيكي أو أشخاص مهمون آخرون في حياتهم. وربما ينسى الممارسون أن يقدروا هذه الوسائل غير المباشرة لتعبير الغضب. ومع ذلك لقد وجدنا نماذج السلوك هذه شائعة بين الزبائن الغضاب وخاصة في الإصلاحيات وعند المرضى الخارجيين (الذين لايقيمون في المشفى).

التعبير الخارجي (التعبيرات الكلامية والطبيعية والجسمية)

معظم الغضب يعبَّر عنه نموذجياً تعبيراً خارجياً بالصراخ والاتهام والتقطيب واللعن والتهكم ورمي الأشياء وصفق الأبواب والتطلب الخ.. يشعر العديد من

الشكل٢-٥

غضب معبر عنه



الزبائن أنهم مــرتاحــون مع هذه الأنواع من التعابير. ويترافق الغضب أيضاً بزيادات في إيقاع الكلام وفي نتاج أقوال أكثر وأطول (Scherer and wall cott 1994).

قــد يلاحظ أفــراد الغــضب الخــارجي مــثل هذا السلوك في أسرهم الأصلية. وقد انتهوا إلى أن هذه التعابير طريقة طبيعية سوية للرد على الإحــبــاط وعــدم الرضى والظلم والجور أو الخيبة. قد يدوم انفجار الغضب بعض الوقت ثم قد يتبعه شكل من أشكال حل المشكلة بدون تدخل من أي نوع. إن نماذج مستمرة مثل هذه بالطبع تستدعي برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

وكما لاحظنا في المجتمع العام تظهر نماذج الغضب على الأغلب في سلوكيات كلامية أو سلوكيات حركية غير مجابهة أي أن معظم الغضب يتبدى بالصراخ وإبداء ملاحظات كلامية بذيئة وتعابير جسمية (حملقة العينين، هز الرأس، تصالب اليدين الخ...). لاتتضمن معظم حوادث الغضب الدفع والضرب والتحطيم.

توصف بعض الحالات الشديدة في الصحف فتعطي صورة خاطئة عن الغضب الذي يرافقه التهجم كالقتل والاغتصاب والاعتداء (Kowaskki 2001) .

ومع ذلك فـمـا يرجح أن يكتشف في العيادات السريرية قد يكون مختلفاً. فالراشدون من ذوي سمة الغضب العالية لديهم سلوكيات تهجمية تعادل ثلاثة أضعاف معدل الراشدين الأسوياء غير الغضاب. والزبائن من ذوي سمة الغضب

العالية يميلون إلى العراك والضرب والرفس والكسر والرمي وتخريب الممتلكات. وحين يغضبون يميلون إلى شرب الكحول وتعاطي العقاقير المحظورة أو الموصوفة في وصفة طبية فيزيد هذا من تهجمهم.

(Deffenbacher 1993, Taftate, Kassinove and Dundin 2002)

وقد أدركنا تماماً أن الممارسين في بعض المواضع (مثل مستشاري السجون) سيرون حالات أكثر من هذا النوع. ومع ذلك معظم الغضب هو مستقل عن التهجم، ومداخلات علاج الغضب أفضل أهدافها الأفكار والتخيلات والسلوكيات الحركية والكلامية المرغوبة والتي هي متفردة في الغضب.

وفي الوقت نفسه فإن الأشخاص من ذوي سمة الغضب العالية أو الذين تورطوا سلفاً في ***جهاز العدالة الجنائية*** ينبغي تقويمهم بمزيد من العناية في مجال التهجم.

وفي الظاهر تبدو ردود فعل الغضب الخارجي إيجابية لأن الحل قد يتبع ويكون على الزبون أن (يدع الأمور تخرج) فلا يبقى شيء مخبأ. ولسوء الحظ كما سنشير فيما بعد أن الناس الذين يعلو لديهم التعبير خارجياً عن الغضب يميلون إلى أن يتحملوا تنوعاً في العواقب السلبية بما فيها من تزايد المخاطرة باضطرابات طبية جدية كلما تقدمت بهم الحياة.

يوجد فائدة قليلة من غضب يمتد طول العمر ولو عُبِّر عنه.

ضبط الغضب

يبذل بعض الناس الكثير من الجهد وهم يرصدون غضبهم ويحاولون أن يضبطوا تعبيره. أطلق سبيلبرغر Spielberger عام ١٩٩٩ على نموذج السلوك هذا اسم ضبط الغضب. ولاحظ أن الجهود قد تتوضع إما على ضبط التعبير الخارجي للتجارب التي يُشعر بها أو على تصغير مثل تلك التجارب. حين يكون التوكيد على تصغير التعبير الخارجي يرجح أن يكون هناك اجترار أو احتراز طويل الأمد للتيقن

من أنه لم يعبّر عن تلك التجارب. قد يؤدي مثل هذه الجهود في الضبط إلى السلبية والاكتئاب وحفظ الضغائن التي تحول دون القبول والصفح وحل المشكلة. مثل هذا الاحتراز وحفظ الضغائن يوطئ المجال لحوادث غضب في المستقبل بل وحتى لاحتمال التهجم. هؤلاء الزبائن / المرضى يضعون مصافي سلبية يرون من خلالها أفعال الآخرين. عندهم ثوران معرفي وفيزيولوجي متواصل هم مرتاعون من التعبير عنه وعاجزون عن حله. والبديل عن ذلك محاولات لتصغير التجربة الداخلية ولمحاولة التهدئة بأسرع مايمكن. ومع أن هذا يبدو أفضل لأول وهلة فإن مثل هذا التصغير قد ينقص الحافز للتعامل بحزم مع الهدف. وكما هو الأمر لدى الزبائن الذين يتركون غضبهم يخرج للعيان فإن الزبائن الذين عندهم درجة عالية من ضبط الضغط ظهر أن لديهم مخاطر متزايدة لمشاكل طبية خطيرة أثناء حياتهم.

العواقب

كم هي أكثر حزناً نتائج الغضب من أسبابه

ماركوس اور يليوس

العواقب هي القسم الحاسم من نموذج الغضب منذ بيّن السلوكيون بوضوح أن سلوك المستقبل هو من عمل نتائج الماضي.

(Hill 1985, skinner 1953, 1968, 1974)

إن سلوك الغضب الذي تبعته نموذجياً حوادث إيجابية - مثل الانتباه، إذعان سلوكي من الآخرين، تجارب جسمية إيجابية، ثوران جنسي، طعام، إعجاب الآخرين - يقوّي ويعاود الظهور في المستقبل. أما سلوك الغضب الذي لم تتبعه نموذجياً حوادث إيجابية - كما حين يُتجاهل - فهو يضعف ويقل احتمال ظهوره مرة أخرى. سلوك الغضب الذي يعاقَب قد يخمد، كما حين يؤنب ولد تأنيباً مذلاً، ولا يعود الغضب إلى الظهور في الموقف نفسه (إذا تكرر). ومع ذلك يظل في سجل سلوك

الزبون وقد يعود إلى الظهور في ظروف أخرى. إن العواقب التي تلي عرض الغضب لها تأثير محدد يبين إن كانت تجربة الغضب ورد الفعل التعبيري عنها ستعود في أوضاع مشابهة أو لا تعود.

يمكن التفكير في حوادث الغضب على أنها تقود إلى عواقب قصيرة الأمد أو طويلة الأمد. فالعواقب القصيرة الأمد تظهر إما أثناء حادث الغضب ذاته (حال الزوجة التي تذعن مباشرة لمطالب الغضب من شريكها) أو خلال مدة بضع ساعات إلى بضعة أيام بعد حادث الغضب. وهذه العواقب يرجح أن تؤثر في سلوك الغضب، لأن العواقب القريبة العهد لها على الأغلب آثار ضابطة إيجابية أو سلبية. أما العواقب الطويلة الأمد فلا تظهر إلا بعد مرور أسابيع أو شهور على حصول حوادث الغضب ولذا لديها آثار ضابطة أقل. ومع ذلك فإن العواقب الطويلة الأمد الواضحة والجيدة التوثيق والسلبية ترافق طول سنين حياة ملأى بالغضب المتكرر الشديد.

ومما لاريب فيه أن عروض الغضب التي خدمت وظيفة تكيفية في تاريخ تطورنا كانت دائماً جزءاً من وجودنا ولها بعض العواقب الإيجابية والآثار المعزِّزة. إن حادث غضب عارض الذي هو الأدنى في شدته وتواتره ومدته يبدو جزءاً من التجربة الإنسانية السوية. وعلى عكس ذلك فإن الغضب المتكرر الشديد والدائم هو إشكالي في وظيفة التكيف في المجتمع المعاصر. إن ردود الفعل الحادة مثل الغضب الشديد والسخط وردود فعل الغضب المتكرر على تنوع عريض من الاستفزازات الصغيرة والتخيلات المتقيحة للانتقام والتهجم وأمثال هذه المظاهر للغضب القوي هي مؤذية للنفس وللآخرين. ومع أن النتائج في داخل الأشخاص وبين الأشخاص سلبية على وجه العموم في الأمد القصير وفي الأمد الطويل فإن عناصر التقوية تحفظ الغضب حياً.

لنفكر في حالة جدال جرى في أسرة. بينما كان الجدال يدور مال المشاركون إلى التهور والطيش، واتجهوا إلى اللوم والتجديف والتهكم و/ أو إلى الملاحظات الملتهبة مما أبعد احتمال حل المشكلة (مثلاً: إنك لم تتغير أبداً. كيف يمكن أن تكون

غبياً إلى هذا الحد؟ لقد قلت لك ذلك مرة تلو مرة وما زلت لاتصغي ماذا دهاك بحق الجحيم؟) ومع ذلك ما إن انتهى الجدال حتى كان هناك بعض الرضى والابتهاج (مثلاً نتائج معززة) لأن الصراخ قد يؤدي إلى إذعان سلوكي صريح بتقبل الغضب. في تعامل الأبوين مع الطفل مثلاً قد يؤدي الصراخ وطلب أن ينجز الولد وظيفته «حالاً» إلى نتائج معززة: قد يجلس الولد إلى طاولة المطبخ ويسعى أن ينجز بعض وظيفته البيتية المفروضة. ويشعر الأهل بدرجة من الرضى. ولسوء الحظ فإن معاناة الولد الداخلية للتوتر والضيق تحدّ من كمية الوظيفة المنجزة فعلياً - وما ينجزه يكون غالباً ضعيفاً لأن الولد كان يجتر المناقشة ويفكر فيها. ويقل تعاطف الأهل مع الولد في هذا الجو الغاضب الذي يتطلب صيغة عمل. وهذا ينقص رابطة الأهل بالولد وقد صاغ الأهل مهارات ضعيفة لحل المشكلة. ولا يريد الولد أن يسأل الأهل مزيداً من المساعدة في وظيفته المدرسية لأنه كان يعلم أن ذلك سيكلفه تعليقات مهينة. ويتَقيَّح الغضب. ومع أن بعض الإذعان تم إلا أن العاقبة بمجملها كانت ضعيفة.

يستطيع القارئ أن يتخيل جيداً سيناريوهات مماثلة في عالم الأعمال (حيث يهين المشرف الموظف) وعلى الطرق (حيث يصرخ سائق آخر ويحرك إصبعه متوعداً) أو في المنزل (يصرخ الزوج على شريكته أنها «تصرف نقوداً كثيرة») وفي كل حالة فإن جزءاً من الغضب المعروض الظاهر (أي العاقبة القصيرة الأمد) يقوي ويعزز الشخص الغاضب. فالعامل يجلس إلى مكتبه وينجز العمل الذي طلبه المشرف والسائق الذي تلقى التوعد والصراخ قد يتراجع إلى الوراء والزوجة قد تعتذر.

إلى جانب درجة ما من الإذعان السلوكي ثمة عواقب موثقة معززة أخرى لاندلاع الغضب. مثلاً قدم ستوسني Stosny عام ١٩٩٥ تفسيراً يقوم على تعزيز كيميائي. ذلك أنه أثناء حوادث الغضب يطلق المخ الابنفرين والنور ابنفرين معاً. يمنح الابنفرين دفعة طاقة. وهكذا في وضع ربما خامر فيه الزبون أول الأمر شعور بالمهانة وبالضعف هناك الآن شعور بالقوة يرافق فورة الادرينالين. وفي الوقت نفسه

يقوم النور ابنفرين بفعل التسكين ليخدر الشعور بعدم الراحة. وهكذا يقوي هذان الهرمونان تجربة الغضب والتعبير عنه. ويصبح الزبون الغاضب متمكّناً قادراً على معالجة الأوضاع التي وجدها من قبل إشكالية وقد تعزز الآن كي يصبح غاضباً مرة ثانية في المستقبل.

إن الآثار الهرمونية المقوية المباشرة للغضب يتبعها عواقب أخرى تبرز أحياناً بعد حادث الغضب. هذه العواقب الطويلة الأمد تظهر بعد أن ينتهي الحادث المباشر وهي قد تكون إيجابية أو سلبية.فمثلاً في دراسة افيريل Averill (١٩٨٢-١٩٨٣) التي تناولت عيّنات من الجماعة المقيمة ومن طلاب الجامعة وفي دراسة كاسينوف وزملائه عام ١٩٩٧ التي تبعتها وُجد أن نصف المجيبين أو ثلثيهم كانوا بشكل عام «سعداء» حول عاقبة حوادث غضبهم. وقد ذكر المشاركون أنهم فهموا الشخص الآخر بشكل أفضل مدركين أنه يوجد طرق أخرى للنظر إلى الموقف الذي كانوا بصدده. وشعروا أنهم قريبون من الشخص الذي وقع الغضب عليه كما كانوا قبل الغضب وأنهم ربحوا احترام ذلك الشخص. ومن الواضح أن تجارب الغضب يتبعها أحياناً حل مدعم واستجابات متكيفة. بالرغم من كل السلبيات فإن هذه التدعيمات تجعل الغضب حياً.

عواقب الغضب الإشكالية

إن الزبائن الذين لديهم تجارب اضطرابات غضب يعانون الغضب بشكل أكثر تواتراً وأعظم شدة من بقية الناس. أمثال هؤلاء الزبائن يتلبثون على غضبهم وقتاً طويلاً ويجترّونه حتى يسبب لهم ضيقاً أفظع من الضيق الذي شعروا به في البداية.

وكما أشرنا آنفاً فإن الراشدين من ذوي سمة الغضب العالية يعرضون تهجماً جسمياً أكثر وردود فعل كلامية سلبية واستعمالاً للعقاقير ونتائج سلبية تتعلق بالغضب. وهكذا قد يبرز سريرياً عواقب غضب مهمة من عمل سمة الغضب.

في الأمد القصير بالرغم من بعض العواقب الإيجابية مثل إذعان الآخرين والشعور بالطاقة والنشاط فإن غضب زبائن السمة العالية من الغضب يقوم بأكثر من تنشيط السلوك -إنه يصدّع السلوك ويوقع فيه الفوضى. إن غضبهم يقوم بأكثر من وظيفة تواصل - إنه يهدد الآخرين. إن غضبهم يقوم بأكثر من إعطاء الشعور بالضبط أو السيطرة بإثارة تخيلات الانتقام إنه يحرض على السلوك التهجمي. ولهذه الأسباب جميعها فإن الزبائن الذين لديهم ردود فعل غضب متكررة وحادة ودائمة يرجح أن يكون عندهم مشاكل ترافق غضبهم.

بالرغم من بعض العواقب الإيجابية في الأمد الطويل مثل إذعان الآخرين والشعور بالنشاط هناك سلبيات عديدة أكثر من الإيجابيات ترافق الغضب. وبعض السلبيات تظهر أثناء حادث الغضب أو بعده مباشرة. بعضها يبرز بعد ساعات قليلة من الحوادث أو بعد شهور قليلة من الحوادث.. وبعضها الآخر مع ذلك لا يظهر إلا بعد عدة سنين. مثل الآثار الطويلة الأمد لتدخين السجائر ومثل التعرض للاسبستوس[1] أو لتلوث الماء، فعواقب الغضب هذه هي عمل سنين من الاهتياج والجدال والنزاع. ولسوء الحظ فإن هذه العواقب قد لاترتبط بالغضب في عيون الزبائن لأنها تأخذ وقتاً طويلاً قبل أن تبرز.

تتضمن العواقب السلبية التي ترافق ردود فعل الغضب:

مشاكل في العلاقة بين الأشخاص

يميل زبائن الغضب إلى الجدال والخلاف يتقدمون أقوياء ولايرون الجانب الآخر من القضايا وهكذا اقترح شيرر وولبرت scherer and wolbert عام ١٩٩٤ أن للغضب أثراً بونياً مؤجلاً. ويميل زبائن الغضب أكثر إلى لوم الحظ العاثر الاجتماعي ويحكمون على أفعال الأشخاص الآخرين بأنها «مجحفة» و «مقصودة» مما يؤدي إلى رغبة في العقاب أو الانتقام. الغضب ملائم لإدراكات سلبية منحازة تسبب للزبائن أن

(١) الاسبستوس أو الحرير الصخري معدن لا يحرق ولا يوصل الحرارة ويكون على شكل خيوط وثبت أنه شديد الضرر لصحة البشر. المترجمة

يعتمدوا على تلميحات بسيطة (مثل الجنس، الانتماء الديني، لون البشرة، بلد المنشأ، الخ...) حين يفسرون أوضاعاً اجتماعية وتقودهم في ذلك أنماط ثابتة Stereotypes («إنه حقاً طويل القامة وجميل المظهر وربما يحصل على أي شيء يريده») أو «جميع المسّنات هن على هذه الشاكلة!» وحين يكون الزبائن غضاباً يميلون إلى أن يكونوا تهكميين لوّامين ويستعملون كلمات تجديفية. وهذا لا يسر الآخرين وقد يؤدي إلى صراع كلامي وإلى تجنب بل حتى إلى النبذ والرفض. ولأنهم يتصفون بطبيعة جدالية معارضة لقبول رأي الآخرين ولميلهم إلى اللوم يُنظر إلى هؤلاء الزبائن الغضاب غالباً نظرة سلبية في العمل وفي العلاقات الاجتماعية ويعدون أشخاصاً ذوي قيمة ناقصة.

مشاكل أماكن العمل

يصبح المجال مهيأً للغضب حين يلاقي العمال نتائج لا يرغبون فيها ولا يمكن السيطرة عليها يسببها سلوك بغيض من زملائهم أو المشرفين عليهم أو مرؤوسيهم فالعامل الغاضب يلوم نموذجياً الآخرين ويظن أنه (أو أنها) عومل من دون احترام و بإجحاف ويوقع اللوم على الآخرين وتراوده خيالات الانتقام. وقد يلتزم العامل بشكل من الوحدة يفرضها على نفسه ويقلل الأداء الجماعي، أو قد يحاول أن يجند الآخرين ليوافقوه على أن مكان العمل هذا «ذميم فاسد» وأن الشركة «جشعة» الخ. وقد يؤدي الغضب إلى مجابهة وعصيان وتحد لسياسات الشركة وإلى إساءة استعمال ممتلكاتها كالهواتف والكمبيوترات أو إلى سرقة صريحة بغير تحفظ. وفي العمل قد يصبح الشخص الغاضب متهيجاً قابلاً للإثارة لا يعتمد عليه يبدي الأعذار لأن العمل لم ينجز (ميلر MILLER ١٩٩٩). قد يلاحظ المراقبون عند ذلك العامل سلوكاً متكتماً وانسحاباً وتغيرات في الاستعداد ومزاجاً مترجحاً وانشغالاً فكرياً مع شخص آخر أو على سياسة الشركة. قد يكون هناك اجترار في التفكير واضطراب في النوم وفقدان في الاهتمام بأهداف الشركة واستعمال زائد للبرامج الطبية والاستشارية. ويؤدي نقص الأداء في العمل بالطبع إلى نقص الإنتاجية والنفع. وهكذا فإن الغضب في مكان العمل يؤذي العامل إيذاءه للشركة.

ضعف اتخاذ القرار وزيادة في المخاطرة

يسبب الغضب للزبائن أن ينهمكوا في أفعال مخفقة تفسد نفسها بنفسها كما يسبب هبوط الانجاز ويتحمل هؤلاء الزبائن عقوبات أثناء مساعيهم «لينتصروا» على الآخرين. تُعلّق نماذج اتخاذ القرار المعقولة وتنقص الثقة وتزداد المنافسات التي لا حاجة لها وتبدو الأوضاع بين الأشخاص كأنها معارك يجب أن تُربح بأي ثمن. تتخذ مجازفات لتدبير الذات لامسوغ لها من أجل تحقيق أهداف تبدو فيما بعد صغيرة ولاتستحق تلك المجازفات.

إساءة استعمال المواد

يرافق الغضب استعمال بعض المواد ويؤدي بالزبائن الذين تجنبوا التعلق بالمخدرات والكحول إلى الانتكاس. وفي الواقع إن الشكل النموذجي لمنع الانتكاس (من أجل معالجة الزبائن في عاداتهم السيئة التكيف مثل مرض المقامرة، والإدمان على المخدرات أو معاقرة الكحول) يفترض وجهين:

(١) تجنب العادات السلوكية السيئة.

(٢) تدريب الزبائن على أن يتعاملوا مع الأوضاع التي يكون فيها الكرب العاطفي مرتفع (مثل الغضب) مما يؤدي إلى تجديد الاتجاه نحو الشرب أو التدخين أو المقامرة ثانية.

(Marlatt and Gordon, 1985. Park and Marlatt, 1999)

ذلك أنه في هذه الأوضاع البالغة الشدة عاطفياً يرجح أن يقوم الزبائن باتخاذ قرارات خاطئة مثل «سأجرب حظي في الكازينو هذه المرة الواحدة» أو «سأشرب فقط هذه المرة» «مع كل هذا الكلام الفارغ سأعطي نفسي حقها هذه الليلة أنا أستحق ذلك!».

اختلال السلوك الحركي

كما أشرنا في الفصل الأول حين يكون المرء غاضباً يرجح أن تزداد صعوبات المهام الحركية المعقدة عنده مثل العزف على آلات بمستوى عال من البراعة والحذق. يرافق الغضب أيضاً أداء ضعيف في النشاطات الجسمية التي تتطلب «رباطة جأش» في مواجهة الخطر ولو كنا نتمتع بمهارات رفيعة في تلك المهام حين لانكون غضاباً. يستطيع القليل من العمال في صناعة البناء أن يتعلموا كيف يشغلون الرافعة أو يستعملون آلات ثقيلة أخرى أثناء غضبهم الشديد.

وربما كان أهم سلوك حركي بالنسبة لعدد كبير من الزبائن هو قيادة السيارة. إن العلاقة بين الغضب وقيادة السيارة أصبحت مهمة بسبب الإحباط الذي يسببه ازدحام الطرقات وساعات السفر الطويلة. ويرجح أن يؤثر هذا في المزاج وفي السلوك أثناء القيادة وبعد الوصول إلى المنزل. قد يكون الغضب رد فعل على سائقين بطيئين أو على سائقين أجلاف فظين أو على ساعة الازدحام أو على تلقي صراخ أو تحذير من سائق آخر. وغرائب أخرى على الطريق. يبدو الغضب أنه نذير لمخالفات المرور والحوادث والسلوكيات الأخرى المجازفة التي ترافق عدم الانتباه للطريق أو التهور. إن السائقين من أصحاب السمة العالية في الغضب يذكرون سلوكيات أكثر خطراً والنجاة بأعجوبة من خطر مداهم والحوادث الصغرى والأشكال الأقل انضباطاً في التعبير عن الغضب. ويسجل الرجال - أكثر من النساء - غضباً أعظم حدة وسلوكاً أكثر تهجماً، والغضب يرافقه أيضاً سرعة زائدة وقيادة خطرة من سائقين مراهقين. ثمة أيضاً صلة بين تجربة الغضب أثناء مواقف عدم القيادة وبين تقارير عن الاقتراب من الحوادث حيث يُلام السائق. ورُبط الغضب أيضاً بالانحراف الاجتماعي المعتدل وباللجنة التي تسجل مخالفات القيادة.

(Arnett, et al. 1997, Deffenbacher and associates, 1994. 2000, under-) wood and associates, 1999.

وقد عُرف منذ مدة طويلة أن الشباب - ولاسيما الذكور - من السائقين هم أكثر تعرضاً للحوادث وربما يلعب الغضب دوراً في سلوك قيادتهم.

الاجترار، تخيلات الانتقام وسوء التوافق المهني بين الأشخاص

يتألف اجترار الغضب من ذكريات حول مثير غضب ماض يتخذ مركزاً في تجربة غضب مباشر راهن وأفكار مشوهة هي على نقيض ما حدث فعلياً.

(Sukhodolsky, Golub and Cromwell 2001).

حين يغضب المرء يكون ثمة حكم اجتراري على الآخرين يحتفظ بالضغائن ويلتزم بالانتقام المعتمد على الأفكار والسلوكيات. وهكذا فإن اجترار الغضب نفسه يبقي ويساند ويزيد تجربة الغضب الأصلية من دون أن يكون هناك المزيد من الانتهاك من الشخص المذنب. إن الأفكار المجترة تؤدي إلى مزيد من التعاسة وتحتّ العلاقات بين الأشخاص فتجعلها متآكلة وتقلل إنتاجية العمل وتنقص أرجحية النجاح الوظيفي والتربوي.

مشاعر سلبية إضافية:

إن الأفراد من ذوي سمة الغضب العالية يشيرون إلى مشاعر سلبية أكثر مثل الاكتئاب والقرف والغباء والشعور بالذنب/ والخجل تتبع حوادث غضبهم.

(Tafrate, kassinove and Dundin 2002)

لقد شاهدنا بشكل روتيني زبائن أثناء المعالجة وأيضاً في موضوعات البحوث من الذين إذا انفجر غضبهم تصرفوا بطرق يأسفون عليها فيما بعد. مثلاً. زبون في سن ٤٠ من عمره دخل في جدال مع بائع في مخزن بقال محلي. وأصبح بشكل متزايد بذيئاً مع البائع الذي كان يصغره سناً. وفي النهاية نادى البائع الشرطة التي أهدأت الرجل وقادته بعيداً وبيديه الأغلال. شعر الزبون بمقدار كبير من الحرج والخجل من هذا الحادث وصار منذ ذلك الوقت يتجنب المرور

أمام ذلك السوبر ماركت. وهكذا فبين الزبائن الذين يبحثون عن علاج للغضب، يرجح أن العديد منهم سوف يمرون بتجارب انفعالية سلبية أخرى تتطلب الانتباه من الممارس.

التهجم

مع أن بعض الزبائن والمهنيين يظنون الغضب والتهجم مشكلة موحدة، فقد أوضحنا أنهما مفترقان. فالتهجم هو أحد العواقب السلبية التي يمكن أن تبرز من الثوران العام والغضب . والغضب قد يوطئ المجال لحدوث نماذج متعددة من التهجم، التي تتراوح من تحطيم صغير للممتلكات والاعتداء الجسمي إلى الجرائم الكبرى مثل أشكال القتل التي ترتكب تحت اسم «جرائم فورة الغضب» «Crimes of passion» . ويبقى العنف بين الأشخاص سبباً رئيسياً للموت عند الأمريكيين، والغضب يعُدّنا لفعل مركّز ويتوسط لسلوك تهجمي. ينهمك الأفراد الذين يكون غضبهم إشكالياً في سلوكيات تهجمية أكثر بالمقارنة مع الأفراد الذين لايميلون إلى الغضب.

(Tafrate, Kassinove and Dundin 2002, Tsytsarev and Grondnitzky 1995).

هذا الاستعداد للتهجم يحدث كوظيفة لارتفاع الثوران بشكل عام. والغضب يُستخدم كمصفاة لزيادة مستوى «عسر الطبع». ومعنى ذلك أننا غير مرتاحين، وسريعو التهيج (نزقون) عندما نثور. نحن نميل إلى تحويل المشاكسات والإهانات الصغرى والظنون بأننا لم نكن محترمين إلى موضوعات كبرى. ومعرفتنا بوجود نوع عسر الطبع (النزق) هذا تنعكس في نصائح مثل: «لاتجعل منها مسألة فيدرالية» أو «لا تبالغ وتجعل الهضبة جبلاً (من الحبة قبة)». ما إن تفسر الحوادث بأنها مواضيع عظمى بالاعتماد على التاريخ التعلمي والنص الاجتماعي للزبون حتى يصبح من المحتمل أن تثير الرغبة في الثأر بشكل تهجم. هذه الصيغة تقدمت على يد عدد من المنظّرين بمن فيهم:

Berkowitz in 1984: (Congnitive Neoassociation theory)

ZILMAN in 1983 (Excitation Transfer theory) and Anderson and associates in 2000 (General Affective Aggression Model).

إن الميل إلى الثأر والانتقام عبارة عن السبب الوحيد الذي يجعل الناس يتهجمون حين يكونون غضاباً. إنه يتضمن شعوراً بعدالة جزائية بشكل: «إذا أسأت إلي فأنا أسئ إليك». ومع ذلك فهناك أسباب أخرى تجعل الناس تهجميين حين يغضبون. فالغضب هو حالة شعور سلبي، الغضب غير مريح. قليل من الناس يستيقظ صباحاً وهو يتحدث إلى نفسه قائلاً: «آمل أن أغضب اليوم أود أن أقضي اليوم بمزاج سئم غضوب». وهكذا مادام الغضب غير سار وينبغي تجنبه فثمة احتمال أن الزبائن يصبحون تهجميين ليصلحوا مزاج الغضب. ولسوء الحظ أن فرضية التطهير خاطئة. إن ضرب حقيبة اللكم أو ضرب الزوجة أو ضرب الجدار لايخرج التهجم من مكمنه. وبعد أن يصبح الناس تهجميين لايصبحون أقل تهجماً وفي الواقع يصبحون أكثر تهجماً بعد أن ينهمكوا في التهجم.

(e.g Bushman, Baumeister and stack 1999, Bushman, Baumeister, and Phillips 2001, Geen and Quanty 1977, Kassinove1995).

بعد أن يتصرف الناس بتهجم يذكرون أنهم يشعرون بدرجة ما من السرور. ربما يقولون مثلاً «في الواقع إنه شعور جيد أن يضرب الإنسان الجدار!».

ربما يعود هذا إلى تأثير الابنفرين والنور ابنفرين اللذين سبق ذكرهما. ولكن هناك عامل سلبي كبير! إن الناس الذين يذكرون أنهم يحبون ضرب الأشياء وأن هذا يشعرهم شعوراً جيداً هم الناس الذين يتصرفون بتهجم أكبر فيما بعد. والنتيجة أنه عندما يواجه الناس حوادث الحياة السلبية ويشعرون بالغضب فهم يريدون أن يتصرفوا بتهجم وربما يفعلون ذلك حقاً. قد يشعرون أنهم أفضل حالاً باتباع التهجم. ومع ذلك لأن التهجم يجلب شعوراً طيباً فإنّه يدعّم الميل إلى التصرف بتهجم في المستقبل (Bandura ١٩٦٥) وهذا بوضوح نموذج سلبي.

مشاكل طبية

ينطوي الغضب - مثله مثل القلق - على مشاكل صحية (Suinn 2001 p27) لأن الغضب يتصل مباشرة بثوران الجهاز العصبي المستقل وبوظيفة جهاز المناعة فمن الأرجح أنه يزيد التعرض للمرض بشكل إجمالي. فمثلاً في عام ١٩٩٣ صوّر كيكولت - غليسر- Kiccolt Glaser وزملاؤه بالفيديو ٩٠ من المتزوجين حديثاً وهم يقضون ٣٠ دقيقة محاولين إصلاح ذات البين في قضايا صراعات زوجية. كانت النتائج مهمة جداً، فعند الأزواج الذين يرتفع غضبهم وجد نقص في البلعميات (التي تستهل نشاط المناعة) وفي نشاط العَدِلات (مهمة في مقاومة البكتريا) واستجابات متوسطة لفيروسات كامنة. هذه الاستجابات يمكن أن تؤدي إلى عدد من المشاكل الطبية. وكعواقب طويلة الأمد يبدو أن الصحة تتراجع بسبب الغضب الشديد. وعلى عكس ذلك إذا لم يجرَّب الغضب الشديد في المقام الأول أو إذا عبِّر عنه بحزم حين يظهر فإن الآثار السلبية قد تنقص.

نعرض الآن بعض العلاقات المعروفة بين الغضب وأمور الصحة مع وثائق للقارئ المهتم.

الكوليسترول:

مستويات الكوليسترول هي علامات على عدة أمراض مهمة وتوحي بعض الدلائل أن الغضب يتعلق بكوليسترول الدم. استقصى والدشتاين Waldstein وآخرون (١٩٩٠) هذه العلاقة في ٢٩ رجلاً أبيض صحيح الجسم. استخدموا معيار STAXI الذي وضعه سبلبرجر Spielberger (١٩٨٨ انظر الفصل ٣)، ووجدوا أن سمة الغضب العالية والغضب الخارجي لهما علاقة بارتفاع مستويات الكولسترول (r=44 and r= 46) على التوالي. وفي عام ١٩٩٢ فحص جونسون Johnson ومساعدوه هذه العلاقة عند ٣٩ رجل أمريكي أسود صحيح الجسم لم يكن لديهم ارتفاع في الضغط أو مرض القلب. ومع أنهم لم يجدوا علاقات هامة بين الغضب ومستويات الكولسترول فإن سمة الغضب كانت متصلة بمعدل LDL- HDL (R=46).

مرض القلب الاكليلي:

أنهى ويليامز Williams ومساعدوه عام ٢٠٠٠ دراسة مستقبلية واسعة النطاق عن علاقة سمة الغضب بالمرض القلبي الوعائي. تابعوا جماعة (n= 12.986) من رجال ونساء في منتصف العمر بمتوسط ٥٣ شهراً. لم يكن عندهم في البداية المرض القلبي الوعائي (CHD) وكان ضغط الدم عندهم طبيعياً. قُدرت سمة الغضب لديهم بواسطة STAXI المعيار الذي وضعه سبيلبرجر Spielberger (١٩٨٨) وقُدرت أيضاً عوامل خطر أخرى مثل الوزن، ووجود مرض السكري، شرب الكحول واستهلاك السجائر والتحصيل العلمي. وتفحصت الدراسة بشكل خاص العلاقة بين سمة الغضب والمرض القلبي الوعائي المشترك الذي يضم احتشاء العضلة القلبية الحاد MI، والمرض القلبي الوعائي المميت، والاحتشاء الصامت وعمليات القلب بتبديل الأوعية والعلاقة بين سمة الغضب والحوادث «العسيرة» فقط (الاحتشاء الحاد MI والمرض القلبي الوعائي المميت). وأشارت النتائج إلى أنه بين الراشدين بضغط دم طبيعي يوجد «خطر انضمام المرض القلبي الوعائي إلى الحوادث «العسيرة» والتي تزداد بشكل رتيب مع ازدياد مستويات سمة الغضب (ص٢٠٣٤) بالإضافة إلى ذلك بالنسبة للمرضى القلبي الوعائي المنضم... فإن مسجل الغضب العالي كان أكثر بـ ٢,٦١ مرة مرجحاً لوقوع الحادث من مسجل الغضب المنخفض». و«خطر الحوادث (العسيرة) عند الأفراد من أصحاب الغضب المرتفع وأسوياء ضغط الدم... كان تقريباً أكثر ٣ مرات من نظرائهم من أصحاب الغضب المنخفض» (ص٢٠٣٦). فالخطر الذي تضعه سمة الغضب العالية مستقل عن عوامل الخطر البيولوجية المثبتة الأخرى. هذه الدراسة ذات أهمية بالغة لأنها مستقبلية في تصميمها ولأن الأفراد المدروسين لم يكن عندهم مرض قلب في بداية القياس. واستنتج المؤلفون «أنه بالإضافة إلى النتائج الشخصية والاجتماعية المناوئة المنافية التي يمكن أن تنشأ من وجود غضب متكرر حاد فقد يكون هناك عواقب غير محبذة تتعلق بمرض القلب الوعائي. إن النزوع إلى الغضب في الشخصية التي

تحمل سمته قد يجعل الرجال والنساء في منتصف العمر من أسوياء الضغط عرضة لخطر مهم هو المرض القلبي الوعائي وعرضة للموت بشكل مستقل عن العوامل البيولوجية المثبتة لهذا الخطر» (ص٢٠٣٨).

أجرى ايريبارين Iribarren (عام ٢٠٠٠) دراسة مشابهة عن العداء عُرفت باسم دراسة نمو خطر الشريان الاكليلي عند الراشدين الشباب. كان عدد المشاركين ٣٧٤ رجلاً وامرأة من السود والبيض من أربع مدن رئيسية في: الاباما والينوي ومينيسوتا وكاليفورنيا. بعد ١٠ سنوات قدّر تكلّس الشرايين الاكليلية عندهم باستعمال أجهزة الكترونية- electron- Beam instrumentation وأظهرت النتائج على مقياس (سلم) العداء كوك ميدلي Cook- Medley علاقة واضحة ومباشرة بين العداء وانسداد الشريان الاكليلي.

ووجد العديد من دراسات البحث العلمي الأخرى أن الغضب والعداء يرافقان حدوث الموت بسبب المرض القلبي الوعائي. فمثلاً برهن بيرفورت Barefoot وزملاؤه:

Barefoot, et al. , 1989, Barefoot, Dahlstrom and William, 1983, Barefoot, Larsen, von der Lieth and schroll, 1995, Barefoot et al., 1987.

على أن ثمة ترافقاً مهماً ذا شأن بين علامات العداء على مقياس كوك ميدلي Cook- Medley وحوادث المرض القلبي الوعائي وحوادث الموت عند طلاب الحقوق (الذين تابعتهم الدراسة ٣٠ سنة تقريباً)، وعند طلاب الطب (الذين تابعتهم الدراسة ٢٥ سنة)، وعند الراشدين الأكبر سناً (الذين تابعتهم الدراسة ١٥ سنة) وعند دانمركيين راشدين أكبر سناً (وقد تابعتهم الدراسة مدة ٢٧ سنة). وقد أظهرت بعض البيانات أن هذه النتائج صحيحة حتى حين يكون العمر والحالة الصحية وعوامل الخطر التقليدية مثل التدخين ومستوى الشحوم وضغط الدم مسيطر عليها.

وأخيراً هناك دليل على أن حوادث الغضب (في مقابل الغضب كسمة) قد تثير احتشاءات قلبية عضلية. وفي إحدى الدراسات جرت مقابلات مع ١٦٢٣ مريضاً بعد ٤ أيام وسطياً من حصول هجمة قلبية عندهم. وقدم إليهم مقياس مستهل الغضب وميزان

حالة الغضب المدعو STAXI . وحسب الميزان الأول استُنتج أن «الخطر النسبي من الاحتشاء القلبي العضلي بعد ساعتين من حادثة الغضب كان٢,٣» «وميزان حالة الغضب يؤيد هذه النتائج بخطر نسبي مقداره ١,٩» (Mittleman al 1995 P. 1720)

السكتة:

السكتة هي مشكلة أخرى رُبطت بالغضب. في دراسة وبائية مستقبلية قام ايفرسون Everson وزملاؤه عام ١٩٩٩ بتخمين أسلوب التعبير عن الغضب عند ٢٠٧٤ من الرجال الفنلنديين على ميزان سبيلبرجر Spielberger الذي يقيس التعبير عن الغضب (وُضع عام ١٩٨٥). وكجزء من دراسة إقفار القلب (Ischemia) تابع هؤلاء العلماء مدة ٨,٣ من السنين لتخمين احتمال أن يصاب هؤلاء الرجال السكتة.

وبعد تسوية العوامل مثل العمر وضغط الدم والسكري والتدخين وشرب الكحول والكوليسترول وعوامل خطر أخرى معروفة وجدوا أن هناك علاقة ذات أهمية بالغة بين حادث السكتة والمعدلات المرتفعة من الغضب المعبر عنها خارجياً. وحسب ايفرسون: «إن الرجال الذين يعبرون عن غضبهم خارجياً بشكل متكرر حين يثارون يرجح أن يصابوا بالسكتة خلال ٨ سنوات التالية بمقدار ضعف سواهم من الرجال المعتدلي المزاج على الغالب.. الغضب الداخلي والغضب المنضبط لم يترافقا مع السكتة...» (ص٥٢٦). وهذا دليل جلي قوي ضد الفكرة القديمة التي تقول بالتطهير وبأن ترك الغضب يظهر إلى الخارج أمر صحي (فهو ليس كذلك).

السرطان:

استنتج ايسنك Eysenk عام ١٩٩٤ أنه يوجد نموذج معين للشخصية عرضة للسرطان (النموذج C) يتصف بميل إلى كتم الانفعالات مثل الغضب والقلق. لقد افترض أن الصلة بين الغضب والسرطان هو من عمل تغيرات جسمية تحدث بعد سنوات وسنوات من غضب إشكالي ومن تغيرات جهاز المناعة. ودون أن

يسقط من حسابه أسباباً أخرى معروفة تسبب السرطان مثل التلوث والتدخين والمخاطر الكيماوية، يبدو مهماً إدراك الدور الذي قد يلعبه الغضب في مجموعة تلك الأمراض.

أعادت النظر بوتو Butow وزملاؤها عام ٢٠٠٠ في الدليل الذي يتصل بعوامل وبائية متنوعة وسرطان الثدي. وانتهوا إلى أن «سبع دراسات أظهرت أن كبح الغضب أو مايدعى Alexithymia هو بمثابة إنذارات، وأوحت أقوى الأدلة أن النساء الشابات هن في خطر متزايد» (ص١٦٩) وعلى خلاف ذلك لم يجدوا دليلاً على أن نقص الدعم الاجتماعي والقلق المزمن والاكتئاب تؤثر في نمو سرطان الثدي. إن المرض وخاصة السرطان قد ينجم عن إخفاقات في التعبير أو / وكبح التعبير عن الغضب (مرات ومرات) (هيلر Hiller ١٩٨٩).

قارن العلماء كسو ولي وهان وليو Xu, Li Han and Liu(١٩٩٥) ٣٠ رجلاً وامرأة من الراشدين المصابين بسرطان المعدة بـ ٥٠ راشداً سوياً (يتراوح العمر بين ٤٠ و ٦٥). وجدوا من بين عوامل عدة علاقة بين الغضب الداخلي والسرطان وعزوا ذلك إلى انخفاض توظيف جهاز المناعة.

قوّم كيون Kune وزملاؤه (عام ١٩٩١) الغضب الذي يذكره الشخص عن نفسه في ٦٣٧ من حالات جديدة في سرطان القولون المستقيم. وبعد أخذ عدة عوامل أخرى معروفة بالاعتبار مثل الحمية وتناول البيرة وتاريخ الأسرة وجدوا ترافقاً بين السرطان ونموذج الشخصية الذي يتضمن رفض الغضب وكبحه. واستنتجوا أن «مرضى سرطان الكولون المستقيم لديهم ملامح شخصية تتضمن عناصر رفض وكبح الغضب والقلق والانفعالات السلبية الأخرى.. وتجنب الصراع وحذف ردود الفعل التي تغضب الآخرين... (ص٣٩).

إن مرضاهم المصابين بالقولون المستقيم كانوا يحاولون أن يتظاهروا بأنهم طيبون (مثلاً يحافظون على مظهر أشخاص «لطفاء» و «جيدين») مما يساهم حسب رأي كيون وزملائه في التعبير السريري لسرطان القولون لمستقيم.

الألم:

يوحي الدليل أن الغضب الخارجي يتصل سلبياً بالألم وبالقدرة على حمل الأشياء لدى المرضى من المصابين بألم مزمن (Burns, et. Al ١٩٩٦-١٩٩٨). فحص كيرنز وروزنبرغ وجاكوب Kerns, Rosenberg and Jacob عام (١٩٩٤) التعبير عن الغضب وتقارير الألم عند ١٤٢ من المرضى المصابين بألم مزمن. متوسط أعمارهم كان ٥٠ وجميعهم كان يعاني من الألم (معظمهم ألم في أسفل الظهر) لمدة حوالي ١٢ عاماً. نصفهم تقريباً أجرى جراحة من أجل الألم ونصفهم تقريباً أصبحوا في حالة عجز وأكثر من ٦٠٪ كانوا يستعملون أدوية موصوفة للألم. وأظهرت النتائج أن المرضى الذين يميلون إلى تذويت (دمج) مشاعر الغضب في النفس مما يجنبهم الصراع مع الآخرين يوصفون بأنهم في أعلى درجات الألم الذاتي ولديهم أكثر التعبيرات عن سلوكيات الألم. والغضب المكبوت يساهم أيضاً ويتدخل في نشاطات أخرى في الحياة. اقترح كيرن، وآخرون (عام ١٩٩٤) آليتين اثنتين للعلاقة بين كبح الغضب والألم. أولاً كما لاحظ بوتلر Beutler وزملاؤه عام (١٩٨٦) أن الغضب المكبوت قد يتفق مع جهاز اوبيود opiod المركزي (كمادتي الاندروفين والانكابفالين)[1] على تلطيف الألم المدرك. وثانياً إن علاقة الغضب بالألم ربما يتوسطها الجهاز العصبي المحيطي. والغضب غير المعبر عنه قد يشارك بألم يتوسطه تشنج عضلي (انظر شوارتز see Schwartz, et al عام ١٩٨١.

درس ويد Wade وآخرون (١٩٩٠) ١٤٣ راشداً مريضاً بالألم (متوسط العمر = ٤٧) وذكروا أيضاً أن الغضب ملازم خطير للألم. وباستعمال وسائل تخمين نفسية مثل inventory MMPI وثبت (جدول) الاكتئاب الذي وضعه بيك Beck، استنتجوا أن الغضب والإحباط هما جزءان خطيران في معاناة الألم. وذكر فيرنانديز Fer-nandez وتورك Turk (١٩٩٥) أن «تفشي الغضب بين مرضى الألم المزمن له نتائج سلبية على صلاح وخير حياة المريض من الوجهة الجسمية والنفسية» (ص١٦٥).

---

(١) افرازات هرمونية. المترجمة

بالطبع لايوافق جميع العلماء على أن المزاج يؤثر في تجربة الألم. ولكن مع هذه الأدلة الكثيرة على تلازمهما يظن البعض على العكس أن ازدياد الألم هو الذي يؤثر في المزاج.

(Gaskin, Greene, Robinson and Geisser 1992)

والخلاصة: إن الزبائن خاصة من ذوي الشخصية ذات سمة الغضب العالية يعانون حوادث غضب أكثر تكراراً وحدّة ولديهم عواقب سلبية أكثر في الأمد البعيد. وكلما ازدادت معاناة الغضب احتُفظ بها داخلياً بشكل قسري وتركت تتقيح دون حل، وكلما عُبّر عنها بعنف رجح بشكل أعظم أن يواجه الزبائن مشاكل سلوكية وطبية في المستقبل. يؤدي الغضب إلى الإخلال والضياع ويظهر هذا في انفعالات سلبية أخرى مثل الاكتئاب والشعور بالذنب والخجل. وعلى خلاف ذلك إذا لم يعان ويكابد الغضب الحاد في المقام الأول أو إذا عُبّر عنه بحزم بطريقة صحية حين يعانى أو إذا خُففت حدته ببعض التقنيات فإن آثاره السلبية تتقص بشكل ملحوظ كما سنعرض في فصول تالية.

قد يقاوم الزبائن هذه المعرفة لأن العديد من السلبيات تظهر فقط في الأمد البعيد وربما ليس من السهل أن تُربط بغضبهم الراهن! وفي العلاقات بين الأشخاص قد نستطيع بكل سهولة أن نغفر فورة غضب واحدة أو فورتين أو ثلاث. ولكن كم من المرات نستطيع ذلك قبل أن يبرز ضرر بالغ دائم في العلاقة؟ من الناحية الطبية نستطيع أن نتسامّح في بعض الحوادث، من ارتفاع ضغط الدم أو انخفاض الاستجابة المناعية. ومع ذلك إلى أي مدى؟ قبل أن يستفحل الأمر وتُدفع ضريبة باهظة؟

إن النموذج الذي يقوم عليه برنامجنا للعلاج يفترض أن حوادث الغضب تبدأ بمثيرات وثيقة الصلة بالشخص وتؤدي إلى ثوران عام. وبالاعتماد على تاريخ الزبون التعليمي فإن المثير المبدئي والثوران يفسران بطريقة تؤدي إلى ثوران أكبر واهتياج -

يطلق عليه اسم غضب أو ربما سعار. وأكثر المشاعر حدة هذه يمكن أن تكبت وتضبط بقوة مؤدية إلى اجترار مضطرب. أو كبديل عن ذلك قد يعبر عنها خارجياً بشكل فعل كلامي أو حركي. هذه الأفعال لها نتائج بعضها سلبي تماماً في الأمد الطويل بل إن الغضب المتكرر الحاد الدائم يمكن أن يكون مهلكاً مميتاً.

استمارة معلومات للزبائن

نموذج حادث الغضب

يعتقد معظم الناس أن الغضب «يحدث» وحسب. إنهم لايفهمون لماذا يصبحون غضاباً ومهتاجين أحياناً من أمور صغيرة جداً. وفي الواقع أن الناس الذين يصبحون غضاباً يقولون غالباً: «لا أدري، إنني أنا هكذا، إنها الطريقة التي أرتكس فيها دوماً. أنت لست الملوم أنا أتصرف هكذا مع كل شخص». دون فهم كيف يتطور الغضب، من السهل أن يشعر المرء أنه منهك ويغدو متشائماً إزاء قدرته على ضبط الغضب. وفي الواقع يسلك الغضب عادة سبيلاً واضحاً للتعبير، الذي يمكن أن يظهر نموذجاً أو طريقةً مبسطة للتفكير في الغضب. نموذج الغضب له خمسة أجزاء وينطبق على كل إنسان. ومن الحكمة أن تسأل الممارس المعالج لصحتك العقلية كي يساعدك على أن تفهم كيف يتطور غضبك.

المثيرات + التقديرات

المثير هو أول جزء من السلسلة. يمكن أن يكون شيئاً قاله شخص آخر («إنك كسول») أو فعله أو لم يفعله كما حين يكتشف الأهل أن ابنهم أخفق في وظيفته البيتية. يمكن أن يكون حادثاً صغيراً كما حين يطلب صاحب العمل إلى العامل فجأة أن عليه أن يداوم وقتاً إضافياً، أو قد يكون حادثاً كبيراً مثل إساءة جسمية. ليس من الضروري أن يكون المثير حادثاً خارجياً. قد يكون من ذاكرة الماضي كما في حالة حلم يقظة عن زوجة مهملة أو قد يكون حادثاً كبيراً في التاريخ مثل الرق أو الهولوكوست.

كل مثير يُقدر أو يقوّم. نادراً مانفكر «فقط» في المثير. مثلاً حين يُكتشف أن الولد أخفق في امتحان المدرسة أو ساعد جاراً في أعمال الحديقة فإن المثير يوضع في صنف «جيد» أو «ردئ» وحين يُكتشف أن صديقاً يخبر

الآخرين أنك «تستحق الثقة» أو أنك «لايمكن الوثوق بك» يُصنف هذا الحادث أيضاً. ولسوء الحظ يُفرط في تقدير المثيرات وتُضخّم بشكل غير متناسب (مع حجمها الحقيقي). وغالباً مايكون سبب الغضب هذه التقديرات المبالغ فيها. خذ مثلاً صديقاً لك وعد أن يأخذك في السابعة مساء إلى السينما. إنها الآن ٧,٤٥ دقيقة وصديقك لم يصل وفي الواقع لن يصل صديقك مطلقاً. وعندما حادثته بالهاتف ادّعى أنه نسي الموضوع كله. فعل هذا الصديق يمكن أن يدعى: ممتاز، جيد، رائع، سيء، مقرف تماماً أو ... كارثي. معظم الناس سوف يقبلون صفة سيء في التقدير العقلي. ومع ذلك نعرف جميعنا أناساً يضخمون ذلك الفعل قائلين: «هذا مخيف، لا أستطيع أن أتحمل ذلك مرة أخرى كان على صديقي أن يتذكر ياله من غبي أحمق..». مثل هذه التقديرات هي أسباب متكررة للغضب.

التجارب + التعبيرات

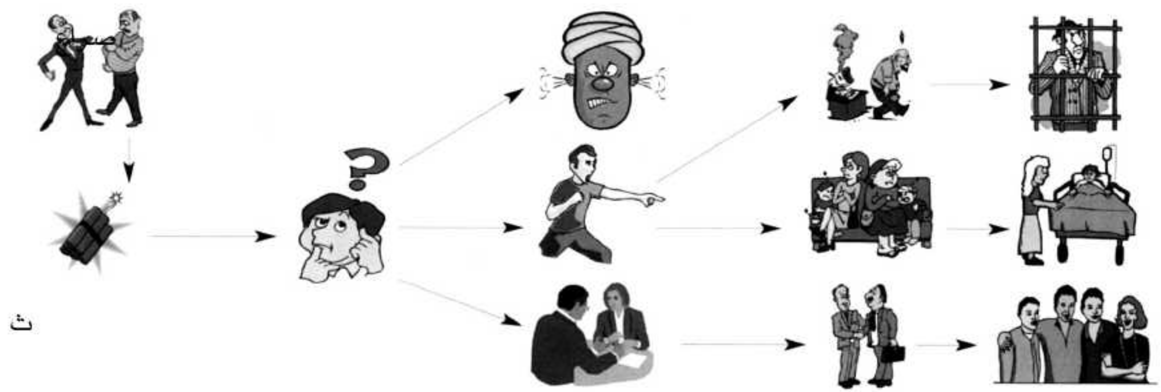
التجربة في الغضب هي الجزء الشخصي. تتألف من أفكارك الخصوصية وصورك وكذلك من أهدافك في حل المشكلة. لا أحد يعلم عن حديث النفس هذا إلا أنت. وغضبك الخصوصي يمكن أن يكون في أي درجة بين المعتدل والحاد. وقد تشعر بالغضب نادراً أو متكرراً وفوق ذلك كل شخص له نموذج متفرد في تعبيره عن الغضب. بعض الناس يصرخ يزعق «وينشر كل شيء» البعض يستغرق في الكآبة ويقطب أحياناً ينتهي الأمر في مدة قصيرة من الزمن. وبعض الناس مع ذلك يمكثون في الحدث ساعات أو أياماً أو شهوراً بل حتى سنين ويقولون بفخار: «أنا مثل ذلك الفيل الذي لاينسى أبداً» تكلم مع الممارس الذي يعالجك حول نموذجك الذاتي مادام هناك تكاليف حقيقية لهذه النماذج.

العواقب

سوف يسألك الممارس أن تفحص آثار غضبك. على المدى القصير قد يقوم أعضاء أسرتك أو زملاؤك بما تطلبه منهم وأنت تتصرف أثناء غضبك. ولكن على المدى الطويل قد تخسر احترام الأشخاص الذين تجعلهم هدفاً لغضبك وقد تتعذب بطرق أخرى مثل المشاكل الطبية. اسأل نفسك ماذا تحاول أن تنجز بغضبك؟ وإذا كان ثمة طريق أفضل لإنجاز أهدافك فالممارس الذي يعتني بصحتك العقلية هو خبير في ذلك.

الشكل ٢-٦ نموذج حادث الغضب

مثيرات الحياة	التقديرات	(تجارب خصوصية	العواقب: عواقب قصيرة الأمد	عواقب طويلة الأمد
(صراع، نبذ، مشاكسة، إخفاق، تجاهل إساءة جسمية الخ..)	(نظرات غير صحيحة، مبالغات، لوم مطروح معتقدات ملتهبة، أفكار غير معقولة وغير	أفكار، خيلات، صور) **تجارب عامة** (صراخ، زعيق، تقطب المشي جيئة وذهاباً، حملقة الخ...)	(تهجم، غضب، قبول، اجترار توتر بين الأشخاص الخ...)	(مشاكل بين الأشخاص مشاكل طبية مشاكل قانونية الخ...)



إن المثيرات تؤدي إلى ثوران عام وتقديرات معرفية. إذا تطور الغضب يمكن أن يعبر عنه ويحتفظ به في النفس. قد يؤدي إلى التهجم أو اجترار عابس متقيح وهذا بدوره يؤدي إلى مشاكل بين الأشخاص ومشاكل قانونية وطبية. بدلاً من ذلك قد يؤدي الثوران إلى حل المشكلة والاستجابة الجازمة والقبول والصفح.

٣

تخمين وتشخيص

الإنسان الغاضب مترع بالسم

كونفوشيوس

يعتمد تحليل جيد لتجربة الغضب الخصوصية والتعبير العام عنه على إنصات ومشاهدة وفحص شكلي. يبدأ هذا التحليل بالإنصات إلى تقارير الزبون الكلامية التي تكشف عن بعض أجزاء التجربة الداخلية. نحن نرجع إلى جزء من التجربة الداخلية لأن الزبائن يصفّون تقاريرهم تصفية ونادراً ما يخبروننا بما يفكرون فيه أو يتخيلونه حقاً. وفوق ذلك قد يخبرون بأكثر مما عانوا فعلاً. قد تشجع أسئلة الممارس في حد ذاتها وبسببها الزبون على أن يزيّن ويزخرف مظاهر تجربة غضبه. ولذا من المفيد أن تتوافر تقارير مخبر مبلغ خاص وحين يكون بالإمكان ذلك تتمم تقارير الزبائن. وهذه التقارير تنهض بعبء تحديد درجة الاعتماد على التعبير عن الغضب الذي قد يكون حدث فعلاً. أما ملاحظات الزبون وخاصة التي تؤخذ من ملامح وجه المريض فتضاف إلى التقارير الكلامية وتتيح للممارس أن يستخلص النتائج حول حدة تجربة الغضب. وعلى عكس ذلك فإن الرصد الذاتي يساعد الزبائن /المرضى أن يتوجهوا إلى عناصر غضبهم بين الجلسات. وأخيراً فإن روائز القياس النفسي Psychometric Testing الشكلية تكمل العملية وتتيح لغضب الزبون أن يقارن بمعيار زملائه في المجموعة. ليس لدينا مجال لدراسة عناصر هذا التخمين بعمق كبير. ومع ذلك فإننا نريد أن نعرض بعض النقاط الرئيسية أمام الممارسين ليأخذوها بعين الاعتبار.

التقرير الكلامي الشفهي:

اسأل الزبائن ماذا شعروا أثناء التفاعلات المقيتة وخاصة تلك الأوضاع التي تحدث الغضب عادة عند أكثر الناس. إذا اعتُرف بالغضب فالمناقشة قد تساعد كلا

الزبون والممارس على فهم الأبعاد المتنوعة (مثلاً الشدة، المدة، الأسباب المعزوة إلخ...) إذا أُنكر الغضب في مثل هذه التفاعلات مثلاً «لا أهتم بما فعل» أو «لا يهمني ذلك» أو «أنا بالتأكيد لست مجنوناً»، افحص إرادة المريض الطوعية في قبول مشاعر الغضب.يفيد غالباً استعمال الصور بسؤال المريض أن يغمض عينيه (أو تغمض عينيها) مثلاً: «تخيل أنك في ذلك السوبر ماركت وأنت ترى الأجنحة مليئة بالطعام. الآن انظر إلى العامل البائع ذاك. تذكر أنك كنت تسأل المساعدة لمعرفة مكان المنظفات وقد أجابك العامل بفظاظة قائلاً: «جرّب الطرف الآخر من المخزن! انظر وجه البائع وملابسه. الآن ماذا شعرت في تلك اللحظة؟».

ليس لدينا أوهام في أن التقرير الكلامي البسيط يؤدي دائماً إلى نوع ما من «الحقيقة». وتحدث التحريفات من مجموعة أسباب. قد ينكر الزبائن الغضب خوفاً من أنه يدل على الضعف أو فقد السيطرة. قد يحرض الزبائن على نكران الغضب كونُهم محكومين بالعلاج دون إرادتهم وبالطبع قد «لا يعرف» الزبائن كم كانوا غضاباً في ذلك الوضع المعيّن.

من جهة أخرى قد يكون أيضاً هناك مشكلة إذا قبل الزبون بسهولة كبيرة أن يغضب وأن يكون راغباً جداً في مناقشة مشاعره بعمق. لقد تبين منذ عدة سنين أن الناس أحياناً «يقولون أكثر مما يعرفون» (Nisbett and Wilson 1977). ومعنى هذا أنهم إذا سُئلوا سؤالاً مثل: «إلى أي حد شعرت بالغضب حين قالت زوجتك ذلك؟» فإن جميع الزبائن تقريباً سيقدمون جواباً ما والعديد منهم سوف يزين ويزخرف مشاعره بفخار واعتزاز ورغم كل شيء يظنون أن من «الصواب» أن يكونوا غضاباً في ذلك الوضع. لقد تعلم الناس أن يجيبوا عن الأسئلة والعديد من الزبائن يظنون أنهم «يجب أن يعرفوا» ماذا يشعرون. وهكذا فهم يختلقون قصصاً حول غضبهم تبدو «واقعية» تماماً للمستمع. وهذا لا يتضمن أنهم يكذبون. إنهم بالأحرى يروون ببساطة أكثر مما يعرفون بالفعل من أجل أن يجيبوا عن استفسار الممارس.

لماذا إذن ننصح بنقاش بسيط مع الزبائن وبسماع تقاريرهم الكلامية ما داموا يقولون أكثر أو أقل من الواقع الذي يعرفون؟ أولاً لأن ذلك يتيح تقدم العلاقة العلاجية. فالممارسون يستطيعون أن يظهروا تعاطفهم حين يناقش الزبائن مشاكل شخصية فيعززون بذلك العلاقة العلاجية ويزيدون إذعان الزبون لبرنامج التدخل. وفوق ذلك فإن لغة الزبون والمهارات المنطقية يمكن أن تقدَّر وتُقيّم ويمكن استعمال هذا في تخطيط العلاج. مثلاً إن قسماً كبيراً من التدخل يتألف من تقنيات معرفية تفترض بعض القدرة على الاستنتاج المجرد هذه القدرة قد لا توجد لدى الزبائن المنخفضي الذكاء أو أولئك الذين لديهم اختلال وظيفي في الدماغ بسبب إصابة فيه. وأخيراً إن التقارير الكلامية تتيح للزبون أن يخبر قصة غضبه دون أن يؤازره الآخرون مما يتيح إلى حد ما حدوث بعض الانطفاء والخمود.

وبالمقارنة مع الأصدقاء الداعمين الغاضبين أو أعضاء الأسرة فالممارسون بعيدون عن أن يقولوا كلمات مثل: «أواه يارب! هذا مخيف لابد أنك جننت! لا تكن غبياً أرسلهم إلى الجحيم!» فإن هذه الجمل من الآخرين الذين يعنونها حقاً تؤجج الغضب عند الزبون وتمدده وتوسعه.

السبب الأخير الذي يجعل الممارسين يعتمدون على التقارير الكلامية هو أن الغضب كما نوقش في الفصل الأول هو تجربة داخلية. ومع أن تقارير الزبائن فيها عوائق وأحياناً قد لا يعتمد عليها فإنها تبقى الطريقة الفضلى للحصول على معلومات تتعلق بالأفكار والتجارب الشخصية. إن مجرد سؤال الزبائن عن تجاربهم الداخلية هو أكثر الطرق نجوعاً واحتواءً على أخبار للحصول على معلومات عن غضبهم.

طبعاً الحذر مطلوب حين يستعمل التقرير الكلامي أداة تخمين. ومع أن الزبون ينكر الغضب وقد لا يلوح فعلياً أي شيء من الغضب عنده فإن من السهل على الممارس أن يستدل ويخمن أن المريض غاضب. وقد يحصل إسقاط

(Projection) [(١)] (تصور) ولو مع الممارسين المؤقتين. فيفترض الممارس خطأً أن زبوناً معيناً يشعر بالغضب لأن الممارس يظن أن معظمنا يشعر به في وضع مقيت مماثل ومع ذلك فإن بعض الزبائن لا يشعرون حقاً بالغضب حتى في أكثر الأوقات تعاسةً. قد يكونون أكثر تقبلاً لتلك المحنة من الممارس لو كان في وضع مثل وضعهم. ومن جانب آخر يكون الممارس أحياناً على حق! وفي هذه الحالات قد يكون الممارسون حكماء بأن يُلزموا الزبائن بشكل من التدريب على الجزم وتمرينات على تعزيز المعرفة. وفي النهاية لا يوجد بديل من أجل الحكم السريري الجيد والتعلم، تحت الإشراف من أن تفهم ما للتقرير الشفوي من فوائد وأخطار كامنة.

تقارير المخبرين:

تقارير المخبرين الذين يعرفون الزبون جيداً مثل صديق حميم أو زوجة قد تكون ذات عون كبير. مثلاً كنا دائماً نحترم الأهل الذين يبدون قادرين على قراءة مشاعر أولادهم. ينكر الأطفال غالباً مشاعرهم لأنهم لم يكونوا قد تعلموا بعد كيف يشعرون بها ويعبرون عنها. ومع ذلك بمجرد النظر إلى أفعالهم (كالعبوس والتقطيب أو غفلتهم وإهمالهم لمحادثات الأسرة أو تعليقات معارضة من أولاد مطاوعين في عادتهم) يعرف الأهل عادة أن أولادهم غضاب. إن تقارير المخبرين تقدم بالتأكيد العون في معالجة الأسرة والجماعة وقد تستعمل كتقنية مخططة تخمينية. مثلاً قد يتفق الزبون والممارس أنه يمكن الاتصال بصديقة الزبون بين الجلسات لتخمين عدد تجارب الغضب في الأسبوع، أو قد تُسأل الزوجة أو الأهل أن يملؤوا استمارة تقدير في غرفة الانتظار قبل جلسة العلاج. ومع ارتقاء تكنولوجيا الكومبيوتر وسهولة الوصول إلى المعلومات نتوقع تماماً أن مثل هذه الاستمارات التقديرية يمكن أن تُملأ مباشرة وترسل إلى الممارس وكما هو الحال دائماً فإن هذه التقنيات تُقبل بالاعتماد على التعاون بين الزبون والممارس.

---

(١) الإسقاط في علم النفس ميل الشخص إلى أن يعزو إلى العالم الخارجي تصوراته النفسية المكبوتة وهو من أساليب التبرير والدفاع عن النفس. المترجمة

ملاحظات:

ذكر بلاتشيك plutchic (١٩٨٠ الفصل١) أن الغضب هو انفعال إنساني أساسي يتنوع في تواتره وشدته ومدته. والاعتقاد الشائع هو أن الراشدين هم على العموم أكثر علماً بحالات مشاعرهم الداخلية كالغضب وبوسعهم أن يقدموا إلى الممارسين تقارير كلامية إن أرادوا ذلك. لقد تم التعرف بالتأكيد أن الزبائن ربما يكبحون في بعض الأوضاع غضبهم ومع ذلك فإن الاعتقاد الأساسي يبقى أننا مخلوقات مفكرة قادرة على تقاسم التجارب الداخلية بوساطة اللغة.

نحن لا نرفض هذا النموذج. نحن حيوانات كلامية معرفية نصور العالم وردود أفعالنا الداخلية مثل الغضب بوساطة اللغة. وهكذا فإن التخمين من خلال التقارير الكلامية مهم. ومع ذلك هناك بديل أيضاً وهو أنظمة التخمين المعتمدة على الملاحظة يأخذها الممارسون بعين الاعتبار. بعضها بسيط كما حين نلاحظ من يصرخ ويزعق أو يدفع أو يستعمل كلمات تجديفية. تلك علامات واضحة ومتكررة للغضب.

الشكل٣-١ النظر إلى الزبائن

أيها يمثل الشعور بالغضب؟

ما هي المشاعر المعبر عنها في الصور الأخرى



مفتاح الجواب:

في الأعلى: دهشة، قرف، فرح. في الأسفل: سعادة، غضب، خوف

يبدو الغضب على نحو مهم «تعبيراً في الوجه يمكن تعرفه» يستطيع الممارسون أن يلاحظوه في المكتب أو في حقل الملاحظات. ذكر إيكمان Ekman عام ١٩٩٢ أن أساس الانفعالات يمكن أن يشاهد على الوجه ولهذا السبب فإن ملاحظة وجوه الزبائن مهمة. تفحص الشكل ٣-١ وضع أسماء للانفعالات التي يشعر بها أصحاب الوجوه. هذا سهل في الواقع .

ومع أن الأمر يبدو واضحاً فإننا ننصح الممارسين أن يقضوا وقتاً أثناء الجلسات في النظر إلى زبائنهم في أثناء وضع تقارير الأوضاع التي يرجح أن تثير الغضب عند معظم الناس. إن منظمة الحفاظ على الصحة HMO وغيرها من شركات التأمين بعد أن تتلقى مطالب أصحاب العمل من السهل أن تصاب بالحيرة من الملاحظات التي أخذتها وتنسى اعتماد التعبير الوجهي والتلميحات الكلامية جزءاً من عملية التخمين.

في هذه النقطة قد يسأل القارئ إن كانت تعابير الوجه بالقدر نفسه من الأهمية التي نقترحها. نحن نظن ذلك! إن وجهاً غاضباً بالتأكيد سوف يكبت تعاطف الآخرين ويتدخل في نمو علاقة. لايميل الآخرون إلى مقاربة الأناس الذين لهم مظهر الغضب وبهذا قد يفقدون فرصاً شخصية واجتماعية ومغانم في مجال الأعمال. ولكن يوجد دليل أكثر أهمية لفهم تعابير الوجه. لقد فحص روزبنرغ وايكمان وزملاؤهما Rosenberg Ekman, and calleagues عام (٢٠٠١) تعابير الوجه عند ١١٥ رجلاً مصابين بمرض الشريان الاكليلي. ووجدوا أنه أثناء المقابلات الضاغطة (الداعية إلى الكرب) أن الرجال الذين يبدون مرض الإقفار Ischemia (شذوذ في حركة الجدار وانكسار القذف البطيني الأيسر) يظهرون تعابير غضب أكثر من الرجال غير المصابين بهذا المرض. هذه كانت أول دراسة تبين بفحص آني ان تعابير الوجه عن الغضب هي إنذار لحوادث اكليلية.

إن العلاج النفسي سيكون في المستقبل بالتأكيد أكثر حذلقة مما هو عليه الآن. وفيما يتعلق بالانفعالات مثل الغضب قد يفاجأ القارئ بأن يعلم أن برامج الكومبيوتر موجودة الآن وهي التي تحلل حركات العضلة أثناء التعبيرات الوجهية. تستعمل نماذج الحركة هذه إذن لتحدد ماذا يشعر الناس. أحد الأمثلة ما وضعه ايكمان Ekman عام ١٩٩٠ ودعاه «مجموعة بيانات تفسير العاطفة». وفي آخر الأمر إن بيانات من مثل برامج حركة الوجه ستندمج مع تحليل الحركات الجسمية الأخرى ومع التعبيرات الكلامية لتشكل صورة شاملة لتجارب الغضب وللنماذج التعبيرية لدى الزبون. وحتى ذلك الحين نعتمد على العياديين المؤقتين لوضع أحكام عن العاطفة. النقطة المهمة التي ينبغي تذكرها هو أن ننظر إلى الزبون لأن ثمة أمور كثيرة نتعلمها من وجهه.

ومع أن تعرف الغضب عن طريق تعابير الوجه سهل نسبياً فإن بعض الزبائن خبراء في الحفاظ على ما يدعى «وجه البوكر» (أي الوجه اللامعبر مثل وجه الخبير في لعبة البوكر). وهكذا من المحتمل أن نُخدع في الحالات التي يريد فيها الزبون شعورياً أن يخبئ رد فعل الغضب. أخبرنا طالب حديثاً أنه يحاول أن يكبت التعبير عن كل انفعالاته. نشأ هذا الطالب في أسرة كانت تعيش في الاتحاد السوفييتي السابق حيث كان التعبير الانفعالي يعتبر خطراً وكان الوجه الأجوف الخالي من المعنى مفضلاً في رد الفعل إزاء التفاعلات بين الأشخاص. وبعد سنوات من التمرين على محاولة كتم التعبير الخارجي للانفعالات يدّعي هذا الطالب اليوم أن رد فعله الشعوري المبدئي على الحوادث السلبية هو دائماً دون انفعال. وإدراكه لانفعالاته يأتي بعد مرور ساعات أو بعد أيام. وذكر أنه يجرب طبقة كاملة من ردود الفعل المعرفية التي تتيح له أن يتكلم مع الآخرين من دون انفعال حول الحوادث المشحونة سلبياً. ومع ذلك فإن الحفاظ على «وجه البوكر» هو مقصده دائماً وهو يعمل بجهد حتى يستطيع اتخاذه. وطبعاً تفتضح انفعالاته في وجهه من حين لآخر. وقد لاحظنا أنه في لحظات عدم الموافقة والتوتر يصبح وجهه محمراً بشكل ملحوظ مع أنه

كلامياً يُنكر أي رد فعل انفعالي. ويلقي نموذج تفاعله هذا الضوء على أهمية مظهر الزبائن. وردود الفعل الانفعالية مثل الغضب يمكن ملاحقتها في وجه حتى أكثر الزبائن رواقية.

رصد النفس لدى الزبون:

يمكن أن تقدم مناقشة بسيطة مع الزبون تقارير كلامية حول تجارب الغضب الماضية ونماذج التعبير التي يمكن أن تكون شوهتها وحرّفتها الذاكرة. وعلى خلاف ذلك فإن رصد الزبون لنفسه يتيح سجلاً مستمراً دقيقاً لتجارب الغضب الراهنة تلك التي تحدث بين الجلسات. نحن نزود باستمارة لرصد النفس تدعى (سجل حادث الغضب) في آخر هذا الفصل لمساعدة الزبائن في التركيز على حوادث الغضب الفردية لديهم. وسؤال الزبائن أن يملؤوا هذه الاستمارة يساعدهم على أن يشهدوا عدة وجوه للغضب التي قد لا يكونون على علم بها. إن (سجل حادث الغضب) يتوجه إلى العناصر الموجزة في نموذج حادث الغضب الذي عرضناه في الفصل ٢. وإحدى المنافع التي تحصل من إنجاز الزبائن لمثل هذا السجل بين الجلسات هي أنهم قد يبدون ردود فعل أكثر دقة حين تستكمل الاستمارة مباشرة بعد حادث الغضب بدلاً من أن يحاولوا أن يتذكروا تفاصيل تجربة الغضب فيما بعد. وكذلك قد يكون الزبون أكثر رغبة في «قبول» سلوكيات متعلقة بالغضب مكتوبة على الورق منه حين يُستجوب عنها على نحو متكرر في مناقشة مع شخص آخر.

وثمة فائدة أخرى من سؤال الزبائن أن يتتبعوا سير حوادث غضبهم وهي أنها تزود بمؤشر على تقدم المعالجة. مثلاً مادام الزبائن أعلموا أن يتمموا سجلاً واحداً لكل حادث غضب مما عانوه فإن عدد الحوادث التي ذكرها الزبائن في بداية المعالجة يمكن أن تُعتمد خطاً أساسياً يقاس مدى التقدم انطلاقاً منه. أبعاد أخرى للغضب يمكن أن تعد أيضاً مؤشرات للتقدم تبعاً للمجالات التي يريد الممارس أن يتوجه إليها. قد تتضمن هذه الأبعاد وسطي الشدة لحوادث الغضب والمدة وعدد

الحوادث التي تتضمن سلوكيات كلامية مناوئة أو تهجمية وعدداً من الحوادث التي تتضمن نتائج سلبية. وهكذا فإن (سجل تقدم الزبون) موجود أيضاً في آخر الفصل لمساعدة الممارسين على رصد أفضل لمجرى العلاج.

ينصح أن يستكمل الزبون أولاً (سجل حادث الغضب) حين يكون الممارس موجوداً للإجابة عن الأسئلة. وبعد ذلك يمكن أن يسأل الزبائن أن يكملوا السجل كأنه وظيفة بيتية ويمكن مناقشة ردود الفعل في الجلسة التالية. وبمصطلحات (سجل التقدم) يسجل الممارس أبعاد الغضب التي اقتُفي أثرها أثناء كل جلسة ويتقاسم التقييم (التقويم) مع الزبون.

وسائل قياس الغضب الموحدة:

يُتوقع أن تتصف روائز القياس بالقلم وعلى الورق بأربع صفات. ينبغي أن تكون معتمدة على نظرية جيدة في الغضب، وأن تكون موثوقة يعوّل عليها. وأن تكون صحيحة وأن يكون بينها بيانات معيارية مناسبة لتدعم استعمالها. أحد أشكال الموثوقية يقترح أن تكون العلامات متقاربة متشابهة حداً إذا أعيد الرائز مرة أخرى لنفس الشخص، أما صحة الرائز فتثبت حين تكون ردود الفعل المقدمة على الورق توقعية حول تكرار وشدة ومدة الغضب في العالم الواقعي. والروائز ذوات الشأن وضعت «معايير». ومعنى ذلك أن الرائز جُرّب على مجموعة كبيرة نموذجية من الأفراد بحيث يمكن مقارنة علامات الزبائن بهذه المجموعة التي هي بمثابة مرجع وتوضع هذه العلامات في نصابها الصحيح.

سنبدأ بمراجعة هذه الصفات لأن العديد من «روائز» الغضب يمكن مشاهدتها في شبكة الانترنت وفي الصحف الشعبية. ونحن لا ننصح بها لأنها لا تعتمد على أساس معيار القياس النفسي ومن المحتمل أن تزوّد بمعلومات مضللة. ويمكن للتفسيرات التي تقدمها الوسائل من دون أن تتصف بموثوقية وصحة أن تكون مؤذية للزبائن لأنها قد تشير إلى مشكلة حيث لا يوجد مشاكل أو تغفل مشكلة غضب حقيقية. هذه حال تشبه ما يدعى «تحذير الشاري» caveat imptor [1]. فليحترز الممارس!

---

(١) مبدأ التجارة يأخذ الشاري على عهدته وعاتقه من دون ضمان مخاطرة الشراء المترجمة

على عكس ذلك ثمة وسائل مقبولة في الاستعمال السريري، وبعض سلالم الغضب متضمنة في وسائل صممت لتخمين مجموعة كاملة من الأمور الطبية النفسية مثل اختبار الشخصية المتعددة الأوجه (مينيسوتا) MMPI

Minnesota Multiphasic Personality Inventory

في مثل هذه المقاييس الواسعة لعلم النفس المرضي يبدو الغضب كبعد واحد أو كدرجة أدنى في مقياس صورة أوسع. نحن نفضّل السلالم الخاصة التي صممت خصيصاً لقياس مظاهر تجارب الغضب لدى الزبون. إن أشمل وأصح أداة تخمين متوافرة حالياً للمارسين هي STAXI -2

State trait anger expression inventory التي وضعها سبيلبرجر عام ١٩٩٩

يقدم STAXI–2 معلومات قيمة عن الأفراد الزبائن. وهذه الوسيلة تقوم على نموذج واضح متوافق مع نموذج حادث غضبنا . أولاً يفهم الغضب ويقاس على أنه سمة وتُعَرّف تلك السمة بأنها أرجحية حدوث تجربة الغضب على مدى الزمن. وتنبئ العلامات العالية في نسبة السمة على المقياس عن شعور مستمر بالإحباط وعن غضب متواصل. إلا إذا نجح التدخل. علاوة على ذلك تبدو سمة الغضب إما أنها مزاج عام وإما نموذج رد فعل. والزبائن الذين تكون علامتهم عالية في سمة غضب/ المزاج يكونون حادي الطبع متهورين وجانحين إلى تجربة الغضب دون استفزاز محدد وفي تنوع عريض جداً من الأوضاع. ومع ذلك فإنهم ليسوا بالضرورة رديئين شريرين، وقد يستعملون غضبهم في الواقع ليرهبوا الآخرين أو ليسيطروا عليهم شعورياً. على خلاف ذلك الزبائن الذين تكون علامتهم عالية في سمة غضب/ رد الفعل فهم غاية في الحساسية ويصبحون غضاباً كرد فعل لما يدركونه من استفزازات خاصة تتعلق بنقد يوجه إليهم أو بشتائم أو بتقويم سلبي لهم. وهكذا فإن المثيرات بالنسبة للزبائن من أصحاب سمة الغضب/ رد الفعل العالية يرجح أن يُتعرف عليها بسهولة وهؤلاء الزبائن

أفضل مرشحين للمداخلات الشخصية. ولما كان الزبائن من أصحاب سمة غضب/ المزاج يصبحون غضاباً من دون استفزاز واضح فربما كانوا أفضل مرشحين لمداخلات مجردة فلسفية الأسس.

ثانياً: يفهم الغضب ويقاس أيضاً بصفته حالة ثوران في لحظة معينة وزمان معين. إن الزبائن من أصحاب العلامات العالية في مقدار حالة الثوران على المقياس يعانون غضباً أكثر شدة وقت إجراء الرائز وهذا ربما يكون إشارة تحذير للممارس. إذ قد يكون التهجم وشيك الحدوث. وفوق ذلك إن المداخلة التي تلتمس أن تغير نظرة الزبون نحو أسرته وعمله وأصدقائه مثلاً يقل احتمال نجاحها حين يكون ثوران الغضب عالياً جداً. علاوة على ذلك قد تتألف حالة الغضب ببساطة من ثوران معتدل أو قد يرافقها ميل إلى التعبير عن ثوران الغضب كلامياً (مثل الصراخ أو الزعيق) أو جسمياً (مثلاً الكسر أو رمي الأشياء). كل واحد من هذه العوامل تم تخمينه في STAXI-2 وحين تندمج حالة غضب عالية مع سمة منخفضة للغضب يوحي ذلك بغضب عارض غير متكرر. ومع ذلك حين تكون علامة الزبائن عالية في حالة الغضب وفي سمته فيرجح أن الغضب مزمن وترافقه عواقب عدم تلاؤم بين الأشخاص وعواقب في الصحة.

بالإضافة إلى فحص الغضب سمة وحالة فإن معيار STAXI-2 يخمن أسلوب المريض في التعبير عن الغضب. وبالتوافق مع نموذجنا الذي يفرّق بين التجربة والتعبير تقترح نظرية STAXI-2 أنه حين يعاني الشخص تجربة الغضب قد يعبر عنها وقد لا يعبر. حين يكون الزبائن بدرجة عالية من التعبير عن الغضب/ خارجياً يميلون إلى أن يصرخوا ويصفقوا الأبواب ويستعملوا كلمات تجديفية نابية وشتائم وسخرية و/ أو تهديدات. وهم يميلون أيضاً إلى أن يكونوا تهجميين ويستجيبون لتجربتهم الداخلية بأفعال حركية. على عكس ذلك فالزبائن حين يكون لديهم درجة عالية من التعبير عن الغضب/ داخلياً فإنهم نموذجياً يعانون غضبهم شعورياً ولكن لا يعبرون عنه. القمع أو الكبت الشعوري عندهم هو المعيار وهم قد لا يتفقون مع

فكرة تعلم مهارات للتعبير «بشكل مناسب» حتى عن الضيق. إن ضبط الغضب يأخذ مفهوم التعبير عن الغضب/ داخلياً إلى أبعد من ذلك أيضاً. إن الضبط يتضمن ليس فقط الاعتقاد أن من الأفضل أن يُحتفظ بالغضب في الداخل ولكن يتضمن أيضاً أن الرصد والعمل مطلوبان. فالزبائن الذين عندهم درجة عالية من ضبط الغضب/ خارجياً هم غالباً يرصدون بشكل متكرر غضبهم الخاص ويعملون على تجنب التعبير. وهذا يأخذ الكثير من الطاقة ومثل هذه الجهود في الضبط قد تؤدي إلى السلبية والانسحاب في الوقت الذي يكون فيه التعبير الجازم أفضل. وعلى العكس فإن الزبائن من أصحاب الدرجة العالية في ضبط الغضب/ داخلياً يعملون على التهدئة وإنقاص درجة الغضب.

إن STAXI-2 يزوّد بمعايير للمراهقين والراشدين والمرضى النفسيين من كلا الجنسين وهو مقياس معتمد موثوق والعلامات تتنبأ بالسلوكيات المهمة لتتمم الأحكام السريرية المعتمدة على تقارير كلامية من الزبون وعلى تقارير المخبرين وعلى أجوبة الاستبانات. وتتيح البيانات المعيارية للممارسين أن يقارنوا ردود فعل الزبون مع ردود الفعل لآلاف من الآخرين وهذا يقلل الاستنتاجات الذاتية عند الممارس.

تشخيص اضطراب الغضب:

كل شخص يستطيع أن يغدو غاضباً - ذلك سهل. ولكن أن يكون المرء غاضباً على الشخص المناسب، بالدرجة المناسبة في الوقت المناسب، وللغاية المناسبة - فهذا ليس سهلاً.

أرسطو

مع افتراض هذه العواقب السيئة العديدة التي ترافق الغضب المتكرر الحاد و/أو الدائم من المهم أن يتلقى زبائن الغضب تشخيصاً محدداً فيكونوا مؤهلين للعلاج على يد ممارس لبيب حسن الإطلاع. يتبع التشخيص عادة التخمين وهنا تكمن المشكلة. فالكتاب المستعمل غالباً وعنوانه:

Diagnostic and statistical Manual of Mental Disorders (DMS IV, American psychiatric Association 1994/2000)

كتاب تشخيص وإحصاء الاضطرابات العقلية أصدرته جمعية الطب النفسي الأمريكية ليس فيه أي تشخيص رسمي للغضب والأمر نفسه ينطبق على كتاب

International Classification of Diseases (ICD 10 world Health Organization 1999)

التصنيف الدوري للأمراض الصادر عن منظمة الصحة العالمية ١٩٩٩. وبدلاً من ذلك ينظر إلى الغضب على أنه جزء محيطي للأصناف التي تم تشخيصها مثل: اضطراب الشخصية المتوسط (بين السوي واللاسوي)، اضطراب الشخصية اللا اجتماعي، اضطراب الشخصية البارانوئي، الاضطراب الانفجاري المتقطع، الفصام (السكينروفرينيا)، اضطراب السلوك، تنادر توريت Tourette إلخ.... فالممارسون الذين يعملون على زبائن تعاني تجربة الغضب بإفراط وبشكل ممزق تُركوا من دون تشخيص خاص بالغضب.

ونقص صنف تشخيصي رسمي للغضب أمر إشكالي، ومع ذلك هناك تركيز محدود فقط على جعل الغضب مشكلة إنسانية مستقلة. ونتيجة لعدم الاعتراف هذا، قليل من الباحثين تفحصوا أسباب الغضب وعملياته ونتائجه، وهذا يصح خاصة عند العلماء البحاثة الذين يعولون على منح مالية فدرالية لأن بعض الوكالات ستمول فقط مشاريع تفحص الآلام الفردية في المشاكل التي تم تشخيصها رسمياً.

نحن الذين نعمل مع زبائن الغضب نتطلع إلى زمن يصبح فيه الغضب معترفاً به رسمياً على أنه اضطراب في الانفعال مثله كمثل القلق والاكتئاب، كل واحدة من هذه المشكلات الإنسانية الثلاث لها تقرير ذاتي ومقومات فيزيائية وسلوكية ويترتب على ما سبق أنه لا يوجد إلا ذريعة سخيفة لتجاهل الغضب. بالإضافة إلى ذلك ومن وجهة ذرائعية فإن الممارسين الذين يعملون مع الزبائن على أسس يومية يعرفون جيداً مدى انتشار الغضب وتفشيه.

ولحسن الحظ أن بعض البحاثة المستقصين اعترفوا بالمشاكل التي ترافق نقص التشخيص الرسمي ووضعوا نصب أعينهم اقتراحات مبدئية. مثلاً اقترح ايكهارت Eckhardt وديفنبيشر Deffenbacher ١٩٩٥، مع اعترافهما بعجز التشخيص الواضح، خمسة تشخيصات للغضب هي:

١- اضطراب التوافق مع مزاج الغضب.

٢- اضطراب الغضب الحالي من دون تهجم.

٣- اضطراب الغضب الحالي مع تهجم.

٤- اضطراب الغضب العام من دون تهجم

٥- اضطراب الغضب العام مع تهجم.

في ثلاثة من هذه الأصناف ليس السلوك الحركي العلني الصريح ضرورياً من أجل وضع التشخيص. على خلاف ذلك وضع التشخيص مع التهجم، يتطلب من الممارس معرفة جيدة بالسلوك التهجمي الخطر. ويعرف المؤلفان مثل هذا السلوك بأنه إما كلامي أو جسمي وينبغي أن يتضمن الأمور الآتية:

أ- انفجارات كلامية بصوت مرتفع. وصراخ وزعيق.

ب- تهديدات كلامية وشتائم وملاحظات مهولة مرهبة أو خلافية جدالية.

ت- تهكم متكرر وملاحظات كلامية متقطعة أو مزاج عدائي.

ث- تصرف بتهديد جسمي أو بشكل تهويلي مرهب.

ج- سلوك عدواني جسمي تجاه الآخرين (كالضرب Hitting والرفس Kicking، والصفع Slapping، واللكم Punching والانتزاعGrabling، والقحم العنيف Sharing، ورمي الأشياء Throwing thing).

ح- سلوك عدواني أو مخرب ضد الممتلكات مثل: الرمي Throwing، عنف الحركات Slamming، ضرب عنيف Banging upon الخبط Pounding on، الكسر Breaking.

خ- البحث أو التحريض على مجابهة كلامية تهجمية.

د- ولوع بالنزاع Belligerent أو رفض عنيد للمشاركة في مطالب معقولة للتعامل مع الاستفزازات.

ذ- الالتزام بانسحاب عابس مقطب Sullen or sulky (مثلاً ينتئ شفتيه استياء Pointing أو تحديق بنظر شزر بارد Icystares. سنتبع الآن وصفاً مختصراً للأصناف الخمسة المقترحة.

نلح على اعتبارنا الذي ورد في الفصل الأول حول ادخال السلوك الكلامي والسلوك الحركي في صنف واحد واعتقادنا أن معيار التهجم هو السلوك الحركي.

ومع ذلك نعرض نموذج التشخيص الذي قدمه ايكهارت وديفنبيشر (١٩٩٥) كما ورد عندهما.

اضطراب التوافق مع مزاج الغضب:

اضطرابات التوافق هي ردود فعل سيئة التكيف على مثيرات نفسية اجتماعية يمكن تعيينها. يحصل الاضطراب ضمن مدى ثلاثة أشهر بعد أن يكون الشخص قد عانى من عامل كارب ولا يدوم أكثر من ستة أشهر. في كتاب التشخيص DSM-IV حددت صفات ثلاث حالات من اضطراب التوافق بعناصره الانفعالية ولكن لم يوصف أي منها بالغضب وحده. (مثلاً اضطراب التوافق مع القلق، اضطراب التوافق مع الاكتئاب أو مع ملامح انفعالية مختلطة). عدا هذه يوجد أيضاً اثنتان من حالات اضطراب التوافق لاتركزان على الانفعال. الأولى تتصف بتشوش في السلوك والثانية تتصف بالتعطل الوظيفي. وهكذا لكي يكون الغضب داخلاً كجزء في

تشخيص اضطراب التوافق ينبغي أن يكون دائماً مختلطاً بانفعالات أخرى (حتى لو لم يكن هناك قلق إشكالي أو اكتئاب)، أو بمشكلات السلوك (حتى لو كان السلوك الحركي الإشكالي بحده الأدنى) أو بتعطل هام خطر للعمل العادي أو للنشاط المدرسي (حتى لو كان الزبون يعمل في مستوى ملائم).

وهكذا فإن ايكهارت وديفنبيشر اقترحا أن يضاف (اضطراب التوافق مع مزاج الغضب) إلى نظام التشخيص ليعكس مشكلة توافق مع غضب بسيط - كما هي الحال في مشكلة التوافق مع الاكتئاب ومع القلق. وتكون الصفات المحددة لذلك فترات من الشعور بالغضب، النزق أو حدة الطبع Irritability، التقطيب Sullen-ness، انفجارات الغضب outbursts و / أو عروض تصرفية غير كافية كي تناسب مشاكل السلوك. قد يتضمن شكاوى نزقة واصطناع عدم الرضى «Pickiness» والجلافة أو غلظ الطبع «snapiness» ، اضرام تهديدات كلامية وجسمية (دون التصرف وفقها)، ضرب الأدوات والأواني بعنف أو رمي الأشياء. إن الأفراد في غمرة الطلاق قد يظهرون مثل هذه الصفات كما قد تظهر هذه الصفات على طفل أخبره أهله أنهم سينتقلون إلى مدينة أخرى.

يعتمد التشخيص التفريقي على عدد من العوامل. وبالتالي فإن تشخيص اضطراب التوافق مع ملامح انفعالية مختلطة سيكون أكثر انطباقاً على الحالة التي يلاحظ فيها الغضب وارداً مع زيادات انفعالية أخرى ولكن حيث لايكون الغضب هو رد الفعل الأولي. كذلك يمكن تمييز اضطراب التوافق مع مزاج الغضب وتفريقه عن اضطراب التوافق مع اضطراب السلوك ومع الاضطراب المختلط للانفعالات والسلوك إذا كان التدهور في العمل وفي الأداء المدرسي هو المشكلة الرئيسية الأولى. ومع ذلك حين يكون الغضب هو رد الفعل الإشكالي الأول لعامل كارب نفسي اجتماعي يمكن تعيينه فإن أفضل تشخيص سليم هو اضطراب التوافق مع مزاج الغضب.

قد يكون الزبائن الذين ينطبق عليهم هذا التشخيص جد متوافقين قبل بروز المثير. وبما أنهم كذلك فقد يختلفون إلى مستوصفات خصوصية وعيادات ووكالات دينية أو اجتماعية وقد يبدون إنذارات إيجابية في مرضهم.

اضطراب الغضب الحالي من دون تهجم:

يصف هذا التشخيص رد فعل غضب قوي متين ثابت مستمر (ستة أشهر أو أكثر) على مثير محدود (مطوق) أو حالة (مثال على ذلك رد فعل تجاه أهل نقّادين أو سائقين أجلاف). أو تجاه مجموعة من الأحوال تشترك في موضوع واحد. (مثلاً أن يتعرض الشخص للمشاكسة أو يكون على رأسه سلطة تتحداه). فالغضب هنا لايعانى مزاجاً مزمناً راهناً دائماً (كما هي الحال في سمة الغضب / الطبع) ولا نموذج رد فعل سريع الانتشار يتفشى عند أي منبه (كما في سمة الغضب/ رد الفعل). ومع أن الزبون هنا يصبح غاضباً في مبادرة تجريبية فهناك حد أدنى من السلوك التهجمي (الحركي). ينطبق هذا التشخيص مثلاً على زبون يغدو غاضباً بشكل أولي حين يقود السيارة بل يظهر منه ردود فعل على مشاحنات صغرى في القيادة وتخرج من ثغره لعنات يتمتم بها على المذنب ويعبر في رأسه تخيلات للانتقام كذلك ينطبق هذا التشخيص على أب يعتري جسمه كله الثوران وينهمك في حديث ذاتي من غضبه، لأن ابنه لم ينه الأعمال اليومية البسيطة المكلف بها إلا أنه لايصرخ عليه ولايتصرف بتهجم نحوه. في الوقت نفسه قد يؤدي رد فعل الغضب الحالي إلى اجترار وثوران وإلى أسى عميق يلاحظه الإنسان في نفسه كما يؤدي إلى فوضى وتمزق في النشاطات الاجتماعية ونشاطات العمل والمدرسة. إن الزبائن الذين ينطبق على غضبهم هذا التشخيص قد يرفضون بقوة قبول أن لديهم مشكلة لأن رد الفعل محدود بمثير خاص معين وقد يوجد تهجم قليل أو لا يوجد على الإطلاق.

اضطراب الغضب الحالي مع التهجم:

هذا تشخيص يتضمن أمرين هما: غضب مرتفع وسلوك حركي تهجمي كرد فعل على مثيرات محددة. مثلاً قد لايغضب الزبون من حركة المرور وحدها ولكنه قد يقود سيارته قريباً جداً من سيارات أخرى مهدداً وقد يشتم ويلعن بصوت مرتفع ويقوم بحركات فاحشة في وجه مثل هؤلاء السائقين.

قد يشمل التشخيص أمثلة أخرى: كعامل طلب عدة مرات على الهاتف المحمول[1] فاهتاج جداً وقذف بالهاتف على الجدار. أو كأب غضب في داخل نفسه وأخذ يصرخ ويزعق بطريقة تهين الولد وتقلل من شأنه لأنه لم يتم وظيفته اليومية وقد يدفعه أو يضربه أو يلقي بالأشياء على الأرض أو على الجدار. ولوضع التشخيص يبيّن أن الزبون يرد روتينياً بمعاناة الغضب وبسلوكيات تهجمية حركية حين يواجه وضعاً محرضاً متكرراً خاصاً. إن الزبائن التي يناسبها هذا التشخيص من المحتمل جداً أن تقبل ان لديها مشكلة لأن رد الفعل هنا يتضمن درجة ما من التهجم مع أن المثيرات محدودة. وقد يكون لديها فترات من الزمن فيها قليل من الغضب العارم المزق أو لايكون لديها غضب على الإطلاق.

اضطراب الغضب العام من دون تهجم:

يصف هذا التشخيص زبائن لديها سمة عالية من الغضب وتعاني غضباً مزمناً منتشراً في ردود أفعالها على طبقة عريضة من المثيرات أو من الأحوال ولكنها بشكل نموذجي ليست تهجمية (حركياً) بشكل واضح. الغضب هنا يعانى كحالة مزاج مزمنة واهنة و/ أو كرد فعل على طبقة عريضة من المثيرات. وهذا الغضب المعانى قد يكون مُثاراً بفعل ثلاثة عوامل: أحوال خارجية لاتظهر ذات موضوع جذري في الطبيعة، وحالات نفسية داخلية (كتخيلات الخيبة عند المرء وكظنه أنه غير مقدّر، وكاجترار لسوء معاملة حدثت له في الماضي أو نزول ظلم وجور به أو تذكر حوادث

(١) Beeper وسيلة اتصال صغيرة تشبه الهاتف المحمول الجوال. لها شبكة اتصال خاصة بمعمل أو بمستشفى.

فشل سابقة) و/ أو حالات فيزيولوجية منافية بغيضة مثل التعب الجسمي والألم أو الأرق. مع أن هؤلاء الزبائن يبدون غضاباً باستمرار وقد يقولون ذلك للآخرين فإنهم بين الفينة والفينة فقط يشوب تصرفهم تهجم حركي. ذلك أنه مع اضطرابات الغضب الوضعية يقود الغضب المعانى إلى مشهد من الضيق الشخصي الذي يتداخل مع الروتين السوي العادي ومع النشاطات الاجتماعية ومع العلاقات ومع وظائف العمل والمدرسة. زبائن هذا التشخيص يترددون غالباً على العيادات وعلى الوكالات الاجتماعية أو على الممارسين الخصوصيين بل إنهم يأتون بمحض إرادتهم للمراجعة حين يكابدون الغضب إذ يعدونه كريهاً بغيضاً إلى النفس بشكل شخصي. ومع ذلك فالعديد من هؤلاء الزبائن يحوّله إلى المعالجة الآخرون إذ يكونون أسرع إلماماً بمشاهدة المشكلة.

اضطراب الغضب العام مع تهجم:

هذا التشخيص يتضمن كلا الأمرين معاً وهما: فترات متكررة في معاناة الغضب وسلوك تهجمي حركي. والزبائن في هذا التشخيص هم في مزاج غضب بشكل متكرر وهم في حالة تهديد تهكمي وكلامي يحقّرون الآخرين و/ أو يرفعون أصواتهم في الجدال إلى مباريات صراخ. قد ينسحب الزبون إلى غضب مقطب عابس أو يكون عنده ميل إلى رمي الأشياء أو صفقها وقد يدفع الآخرين أو ينتزعهم أو يقحمهم بعنف أو يلطمهم أو قد يصل به الأمر إلى استعمال أشكال عنيفة من التهجم الجسمي كأن يضرب بقبضته أو يلجأ إلى محاولة خنقهم. هؤلاء الزبائن يعرضون نموذج سلوك تهجمي معتاد خاص يمزق الحياة ويشيع فيها الفوضى. والزبائن بهذا التشخيص يرجح أن يترددوا بكثرة على التعامل مع المستشارين المصلحين أو على مكاتب مساعدة الجانحين وقد يشاهدون أيضاً في المراكز الاجتماعية. والعديد منهم للأسف قد يحكم عليهم بالعلاج قسراً لأن تهجمهم في مثل هذه الحالات قد يكون إشكالية كبيرة.

نحن نحيي عمل العالمين ايكهارت وديفنبيشر. لقد أضاف عملهما وضوحاً إلى ذلك الحقل، ونحن نتطلع أيضاً إلى مواصلة الجهود مع الآخرين ليُعتَرف بالغضب رسمياً على أنه مشكلة موهنة.

والخلاصة: إن تنوعاً في خيارات التخمين متوافرة أمام الممارسين ليفهموا بشكل أفضل تجارب الغضب. وهذه تتضمن تقارير كلامية بسيطة من الزبائن وتقارير كلامية من الآخرين وملاحظة ردود فعل الزبائن ورصد الزبون لنفسه ومقاييس غضب موحدة. وما دام الغضب الإشكالي قد يعانى منه بطرق شتى وقد يظهره الزبائن الغضاب بنماذج مختلفة فإن الاهتمام بأشكال التشخيص قد يكون مفيداً في تطوير استراتيجيات المداخلة. وهكذا فإن تخميناً جيداً واسع التوثيق وتشخيصاً معترفاً به قد يكون كل منهما مفيداً للشروع في علاج ناجع.

سجل حادث الغضب : مثيرات+ تقديرات ← تجارب ← نماذج تعبيرية ← عواقب

توجيهات: املأ سجلاً واحداً بالتمام، لكل حادث غضب جربته

مثيرات: صف الحادث أو الحوادث

حادث الغضب هذا حصل يوم ***الإثنين الثلاثاء الأربعاء الخميس الجمعة السبت الأحد***

حادث الغضب هذا حصل:

صباحاً بعد الظهر

مساءً في وقت متأخر من الليل

حادث الغضب هذا حصل:

في البيت في العمل

في أمكنة أخرى: ____________________

كان هدف غضبي: ____________________

كان الوضع الذي يحيط بغضبي:

____

+

تقديرات: ضع إشارة بجانب كل فكرة عندك/ أو كانت عندك حول المثير

- رعب (مثلاً فكرت أن هذا أسوأ الأمور التي يمكن أن تحصل)
- تحمل إحباط منخفض (مثلاً فكرت أني لا أستطيع أن أحبط أو أتعامل مع هذا الوضع).
- تطلب (مثلاً فكرت أن الشخص الآخر ينبغي أن يتصرف بشكل مختلف)
- تقدير الآخر (مثلاً فكرت أن الشخص الآخر كان «سيئاً» لا يساوي شيئاً أو «غبي عامي» (etc. » &%*@#»)
- تقدير ذاتي (مثلا أنا حزين بعمق فكرت أني لا شأن لي ولا أساوي شيئاً
- تمزق: (مثلا أصبح فكري ممزقاً ما كنت أرى الأشياء بوضوح).
- إجحاف: (مثلا: فكرت أن الآخر يتصرف معي بإجحاف).
- انتقام: (مثلاً: فكرت أن الآخر يستحق أن يتألم أو يعاقب).
- أمور أخرى: ____________________
- أمور أخرى: ____________________

تجـــــــارب

إلى أية درجة كانت شدة غضبك في ذلك الوقت؟

0.......!.......!.......!.......!.......!.......!.......!.......!.......!.......100

لا شيء ضعيف متوسط قوي أقصى

كم دام غضبك ____________ دقائق ____________ ساعات ____________ أيام

ماهي أحاسيسك الجسمية التي عانيتها؟ (ضع إشارة على كل إحساس جسمي عانيته):

- تشنج عضلي	- اضطراب المعدة	- إسهال	- مشاعر غير واقعية	- تعب
- تسرع في نظم القلب	- احمرار الوجه	- طاقة إيجابية	- تسرع في التنفس	- غثيان
- آلام في الرأس	- ارتعاش	- توتر في المعدة	- مشاعر وخز	- دوار
				- تعرق
				- سوء هضم

العواقب

بماذا شعرت بعد انتهاء الغضب؟ أشر على كل ما شعرت به

ـ منزعج/ متضايق	ـ مرتاح	ـ مكتئب
ـ راضٍ	ـ مشمئز	ـ سعيد
ـ حزينٌ	ـ منتصر	ـ مهتم
ـ مبتهج	ـ شاعر بالذنب/ خجل	
ـ غبي	ـ قلق/ خائف	

ماهي المشاعر الأخرى التي عبرت نفسك بعد الغضب

كيف أثر حادث الغضب على علاقاتك بالآخرين

هذا الحادث كان له أثر ــــ سلبي ــــ إيجابي

(ضع إشارة على أحدهما) في

ـ العمل والعلاقات المهنية

ـ الحياة الاجتماعية والصداقة

ـ العلاقة الرومانتيكية

ـ علاقات الأسرة

ـ أمور أخرى

اذكر العواقب الإيجابية القصيرة الأمد لحادث الغضب

اذكر العواقب السلبية القصيرة الأمد لحادث الغضب

اذكر العواقب السلبية الطويلة الأمد لحادث الغضب

اذكر العواقب السلبية الطويلة الأمد لحادث الغضب

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

سجل تقدم الزبون ....

حجم الغضب

	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠
# من حوادث الغضب																				
معدل الشدة في حادث أو حوادث الغضب ٠= لا يوجد ثوران ١٠٠= ثوران أقصى																				
معدل مدة حوادث الغضب (بالدقائق)																				
# من الحوادث التي تحوي كلاماً مقيتاً																				
# من الحوادث التي تحوي سلوكيات تهجمية حركية																				
# من الحوادث التي كان لها نتائج سلبية																				
أمور أخرى																				

نظرة عامة على برنامج إدارة الغضب وعلاجه

أسهل بكثير أن تصنع الحرب من أن تصنع السلام

جورج كليمنصو

إن برنامجاً أساسياً شكلياً يخطط فيه الممارسون مقدماً أن يستعملوا مداخلات سريرية خاصة معتمدة على دليل واضح من أجل إنقاص الغضب ربما يكون أفضل طريقة لمعالجة الزبائن المصابين باضطراب الغضب. وفي الواقع إن البرامج المخططة أساسياً ربما تكون أفضل حين تعالج معظم المشاكل.

(E.g. Hope, Heimberg, Juster and Turk 2000. Wilson 1998, Beckfield 1998, Daley and Marlatt 1997).

والبرنامج المعروض في هذا الدليل سوف يساعدك كي تهيء الزبائن لتناول مشكلة غضبهم، وتعلمهم استراتيجيات من أجل التغيير، (مثل كيفية إنقاص الثوران وبناء مهارات اجتماعية والتلاؤم مع مثيرات الغضب). وتنمي القدرات المعرفية لمواجهة المشاكل (كالقبول والاستجابة العقلية والصفح) وتساعدهم على تجنب الانتكاس إلى غضب ناشز.

وفي الوقت نفسه ندرك أنه ليس ثمة برنامج يكون مثالياً لكل زبون غضب وبسبب اتساع المثيرات التي تؤدي إلى ردود فعل الغضب عند الأطفال والمراهقين والراشدين وبسبب تنوع عريض في تجارب التعلم السابقة التي مرت على الزبائن في مختلف الثقافات قبل أن يقصدوا الممارس فإن برنامجاً «بحجم واحد يناسب الجميع» ليس أمراً حكيماً. ولهذه الأسباب قررنا ألا نطوّر كتاب علاج يتناول جلسة بعد جلسة. بل إن برنامجنا لإدارة الغضب وعلاجه نُظّم في أربعة أقسام على أساس يشبه قائمة الطعام التي تقدم للانتقاء منها. ومع كل قسم عرضنا سلسلة من

المداخلات للممارس ليختار منها ويستعملها حين تبدو مناسبة لاستكمال الأهداف الخاصة التي اتُفق عليها بين الزبون والممارس. لقد أدركنا أن الزبائن مختلفون وأن أشكال الإلزام في الأوضاع المهنية المتنوعة مختلفة وأن كل ممارس سيكون أكثر ارتياحاً باستعمال بعض التقنيات بالمقارنة مع تقنيات أخرى.

وهكذا على الرغم أن من المهم اتباع مقاربة علاجية مخططة بحذر، فنحن نؤيد خطة مرنة بشكل كاف لكي نتعرف فردية الزبون. يمكن أن تنمّي خطة ناجعة فقط من خلال تخمين فرادة الزبون الذي جاء للمعالجة. إن الفروق في صفات الزبائن (مثلاً: العمر، المحيط، الحالة الزواجية والأسرية، الحالة الاجتماعية الاقتصادية الخ) وكذلك الفروق في طول مدة المثير وشدته ونتائج سلوك الغضب كل ذلك يؤدي إلى تعديل في تعزيز جدوى خطة العلاج.

إن الأمكنة أو الأوضاع مهمة أيضاً فالمستشارون في المدارس والمعاهد مقيدون بسياسات المؤسسة وملتزمون بالوقت في برامج الصفوف وهذا لاينطبق على المعالجين في العيادات الخصوصية. والمستشارون في المستشفيات ربما يطلب إليهم أن يحتفظوا بسجلات بطرق مختلفة عما يهيؤه المستشارون للمرضى الخارجيين (الذين لايقيمون في المشافي) في عيادات الصحة العقلية. ولتحديد قوة تأثير الوضع نذكر على سبيل المثال مستشاراً مصلحاً طُلب إليه أن يعتني بمرضى مصفّدين بالأغلال! وحين شكا المستشار سمح للزبائن تأميناً لراحتهم أن يقيدوا بالأغلال من أمامهم لا من خلف ظهورهم.

(يستحق العناء أن نذكر ثانية في هذه المناقشة حول الأوضاع أن الشخص الذي صُممت المداخلات من أجله قد نشير إليه بصفته «زبوناً» في بعض الأمكنة و «مريضاً» في أمكنة أخرى. ويمكن أن تطبق المبادئ في الحالين على السواء دون النظر إلى التسمية التي تطلق على هؤلاء الذين يعالجَون).

أخيراً وبعد العمل مع الممارسين عدة سنين يبدو واضحاً إن جميع المعالجين لديهم ***تفضيلات شخصية*** حول مداخلات تُبطل أحياناً دليل البحث النظري. فمثلاً عملنا مع عالم نفس محترم جداً ومثير للإعجاب تمرن على تقنية سلوكية تتعلق باستفاضة الكلام من أجل معالجة القلق. وقد لجأ إلى تمديد وقت الجلسات العلاجية فوجد أن تدفق الكلمات زادت القلق عند الزبائن إلى درجات عالية. كان الأمر يحتاج إلى دليل اختباري لإثبات النجوع أو عدمه. إلا أننا نموذجياً نتجنب فيض الكلام ونشعر أننا أكثر راحة مع المقاربات المتدرجة في علاج القلق. إنه خيار شخصي بالنسبة لنا ويوجد بدائل لذلك. وهذه الأمثلة تشير إلى أهمية احترام الزبون والمكان والممارس حين يُخطَّط برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

لقد وجدنا أن المداخلات التي نعرضها مفيدة لعديد من زبائن اضطرابات الغضب. وهكذا نحن نسألكم أن تتفحصوا بحذر المداخلات في كل فصل بفكر منفتح. واختاروا تلك التي تبدو معقولة لاستكمال الأهداف في خطتكم للعلاج والتي تتناسب مع تفضيلاتكم الشخصية. يمكن استعمال معظم التقنيات مع الزبائن أفراداً أو جماعات. ويمكن استعمال العديد من هذه التقنيات في الأوضاع الأسرية.

وكما أشرنا في المدخل أن إدارة الغضب وعلاجه فيه ١٢ عنصراً مرتبة في ٤ فصول. في الفصل الإعدادي أخذ بعين الاعتبار دافع الزبون وتأسيس التحالف العلاجي وزيادة دراية الزبون/ المريض بحوادث غضبه. وفي الفصل الثاني انتقل التركيز إلى عمليات التغيير. فتم تعليم الزبائن أن يستجيبوا بردود أفعال مختلفة أي بثوران أقل على مثيرات الحياة التي يواجهونها والتي من المرجح أن يستمروا في مواجهتها.

وزيادة على ذلك كان هناك أمل أنه مع تطوير نماذج استجابة الزبون فإن بعض المثيرات سوف تتغير (مثلاً قد تتعلم الزوجة أن تصبح أقل تطلباً) وهذا يؤدي إلى انخفاض الغضب. وعلى خلاف ذلك في القسم التالي إذ يتم الاعتراف بواقع أن التغيير أحياناً غير مرجح ومستحيل. وفي مثل هذه الحالات يكون الهدف هو القبول

والتلاؤم والتوافق مع وقائع الحياة غير السارة. وأخيراً يوجه الانتباه إلى الحفاظ على التغيير من خلال تعليم توقي الانتكاس. والهدف في هذا الفصل هو مساعدة الزبون على أن يدرك أن الغضب يمكن أن يتعاظم أو يتضاءل زيادة ونقصاناً حسب الزمان والمكان لأسباب عديدة. والعلم بذلك وقَبوله عملية طبيعية تساعد الممارسين أن يعيدوا الزبائن إلى النهج القويم بعد حدوث عقبات.

وفي ميزان هذا الفصل نقدم نظرة عامة على كل عنصر من عناصر برنامجنا لإدارة الغضب وعلاجه. وبعد ذلك وفي الفصول التالية سنناقش كل عنصر بتفصيلات وافية.

الإعداد للتغيير

تخمين وزيادة دافع التغيير

هذه هي الخطوة الأولى والمهمة جداً حين العمل مع زبائن اضطراب الغضب. يأتي بعض الزبائن من أجل العلاج بتبصّر وبدافع عال وهم جاهزون للعمل. هم على علم بمشاكلهم التي تسببها انفجارات غضبهم وهم يريدون التغيير.

ولسوء الحظ هؤلاء الزبائن هم الأقلية. ففي حالة الغضب معظم الزبائن يرفضون ويسوغون ويبدون عمياناً أمام مشاكلهم. لايجدون خطأ في نفوسهم ويخفقون في التركيز على النتائج السلبية لغضبهم. وتتألف اعتراضاتهم من تعابير مثل: «دعني وشأني! أنا لست مهتماً» أو «إنها أمي التي تضجرني وتغضبني» أو «لا أستطيع أن أساعد نفسي. ألن تكون غاضباً إذا حدث هذا لك؟» في هذه الحالات الشائعة يغلب أن تكون الزوجة أو الشريك أو الزميل هو الذي يمكن أن يشكو ويريد للزبون أن يتغير. ومع ذلك قد يكون الزبون سعيداً تماماً «في حالته» لايحمل مسؤولية شخصية أو لوماً على غضبه. وهكذا إن الخطوة الأولى هي التخمين وإذا كان ثمة ضرورة فزيادة تبصر الزبون وزيادة الدافع للتغيير (انظر الفصل٥).

تنمية تحالف علاجي قوي:

من المهم أن يظهر الممارس التعاطف والمشاركة الوجدانية مع الزبون في مأزقه، ولو كان الممارس يرى سبب الغضب من وجهة نظر مختلفة. من المهم أيضاً أن يتفق الممارسون والزبائن جميعاً على خُطة العمل لإنقاص الغضب وكيف للخطة أن تُنجَز وتتحقَّق. إن التعاطف وهذا النوع من الموافقة سوف يقويان التحالف ويؤكدان أن الزبائن والممارسين «هما على صفحة واحدة» أي في جانب واحد. إن هذا التحالف القوي يزيد فرص النجاح لأن الزبون سيكون أكثر استعداداً للتعاون في العمل لأنه قبل سلفاً اتخاذ المقاصد واستعمال الطرق. (انظر الفصل ٦)

زيادة وعي تجارب الغضب:

كثير من الزبائن ليسوا على علم بالأحوال أو المثيرات التي تبعث حوادث غضبهم على الحركة. وربما لايعلمون كيف يتصرفون عندما يكونون غضاباً و/ أو كيف يدرك الآخرون أفعالهم. وأخيراً أنهم لايعرفون كيف يربطون سلوكيات أخرى مثل الشراء المفرط والمراهنة وشرب الخمور والمماطلة بغضبهم. وهكذا فإن برنامجاً جيداً لإنقاص الغضب يبدأ أيضاً بوعي الغضب (انظر الفصل٧)

التغيير:

التجنب والهرب

أحياناً يكون من الأفضل «أن ينجو الإنسان بنفسه» وحسب أي أن لايكون في أحوال تثير الغضب. ومن المؤكد أن وجود المرء أمام مثير أدى بشكل متكرر من قبل إلى الغضب (ابن عم مدمن للخمر أو جار ذميم بغيض) معناه فقط البحث عن المتاعب. يستطيع الممارسون أن يعملوا مع زبائن لكي يجنبوهم الوقوع في شرك أوضاع إشكالية مثيرة للغضب. هذا التجنب أي استراتيجية اتقاء الأزمات معروف أيضاً باسم ضبط المنبه. أحياناً لايمكن بالطبع تجنب الأحوال المثيرة للغضب. وفي

هذه الحالات من المفيد إعطاء الزبون استراتيجيات الهرب. وهذه الاستراتيجيات تعلم الزبائن كيف يتركون الأحوال التي يكون فيها الغضب قد برز سلفاً. (انظر الفصل٨)

تدبير الثوران الجسمي:

إن التغيرات الفيزيولوجية هي الجزء المركزي من تجربة الغضب. فالغضب يرافقه ارتفاع في نظم القلب وفي ضغط الدم وفي التعرق الخ.. وبناء على ذلك إذا امتد الغضب فترة أطول من الزمن كان هناك تفاعل طويل الأمد في العضلات وفي الغدد. وهذه التفاعلات بدورها يرافقها نتائج طبية سلبية. وهكذا من المفيد فعلياً من مستهل العلاج تعليم الزبائن تقنيات الاسترخاء لكي تستعمل قبل حوادث الغضب أو أثناءها. وهذه مهارات حاسمة وسهلة التعلم ومعظم الزبائن جاهزون ليتعلموا الاسترخاء. وهذا التدريب يزيد مباشرة موثوقية الممارس لأن الزبون يتعلم منه شيئاً مفيداً بشكل مباشر لإنقاص الغضب. (انظر الفصل٩)

بناء مهارات الحياة:

يمكن أحياناً إنقاص الغضب بزيادة الكفاية الراهنة في العمل أو في الشراكة أو في الحياة الزوجية أو في العلاقات الأخرى. ومثل هذه الكفاية تتضمن وجود مهارات لأداء مهام الحياة بنجاح، وتدرك أيضاً متى تكون هذه المهارات الضرورية غائبة، إن التجنب أحياناً أو الفرار هو الاستجابة المناسبة ويقل احتمال الصراع بين الأشخاص ويضؤل وجود أفكار القصور والشعور بالخجل حين تكون الكفاية موجودة.

وفضلاً عن ذلك يمكن أن يعلّم الزبون اللجوء إلى تنوع في الاستجابات النافعة المعينة الكلامية عند الأحوال البغيضة، وبتلك الوسيلة ينقص الصراع والتوتر. هناك تاريخ طويل من البحث والتجربة المهنية يبين أن الإجابة بحزم وبتعبير عن المشاعر والإدراكات تخفف التوتر بين الأشخاص. ولسوء الحظ يقول الزبائن تعبيرات «تخفض» من شأن الشخص الآخر وتزيد التوتر. وهكذا فإن تعزيز المهارة الحركية

وتطوير المهارة الكلامية كلاهما يصبحان جزءاً من خطة إدارة الغضب وعلاجه لإنقاص تكرار الصراع بين الأشخاص ولإنقاص أفكار القصور ومشاعر الغضب. هناك ببساطة احتمال أقل للغضب عند الشخص الكفء الذي يتصرف تصرفاً حسناً والذي لديه علم بالمشاعر ويعبر بشكل مناسب. يقوم الممارسون بخدمة جلى إذا هم علّموا الزبائن أن يكونوا جازمين في كلامهم مع زملائهم وأعضاء أسرهم وأصدقائهم (انظر الفصل١٠).

حل المشكلة الاجتماعية:

لايتصور الزبائن على الأغلب مشاكلهم بوضوح. بل وأهم من ذلك لايفكرون في الحلول العديدة المختلفة المتاحة التي يمكن أن تحل الصراع أو تنجز الأهداف الأخرى. وبدلاً من ذلك يصبحون أكثر تثبتاً وصلابة ويرون بديلاً واحداً - وهو غالباً البديل غير المجدي.

إن مهارات حل المشكلة تساعد الزبائن أن يطوروا نماذج بديلة من أجل استجابة صحيحة في أحوال بغيضة ولتخيل نتائج مختلف الاستجابات. وهذا أيضاً يشجعهم على تجريب سلوكيات بديلة بعضها يبدو غريباً في البداية من أجل تحسين نتائج أعمالهم. وهذا يزيد الإحساس بالمسؤولية الشخصية إذ يشارك الزبون بفكر واع في حل مشكلة قريبة في متناول اليد (انظر الفصل١١).

التعرض:

وأخيراً نحن جميعاً نمر بأحوال مقيتة و/ أو نكون مترعين بالصراع والخيبة. وما دام هذا لايمكن تجنبه فإن الممارسين بوسعهم أن يساعدوا الزبائن على استعمال تقنيات التعرض (في مكتب الممارس وفي المحيط الطبيعي) كي يهيؤوهم بشكل أفضل لوقائع الحياة اليومية. إن تعرضاً لمنبه يحرض الغضب قد يُنفّذ بالتدريج أو قد يكون بشدة عالية منذ الجلسة الأولى. وفي كلتا الحالين الهدف هو رفع عتبة الثوران عند الزبون فيغدو هناك فعالية متناقصة لمثيرات الغضب (انظر الفصل ١٢)

القَبول والتكيف والتوافق:

تعزيز التغيير المعرفي *I:*

ليس المهم مدى صعوبة مانحاول وليس المهم كم هي جيدة مهاراتنا، إن الحياة تستمر غالباً وتُعرّضنا للكرب والصراع والمثيرات المقيتة. فمثلاً فجأة تغلق الشركات أبواب أعمالها وتضيع منا وظائفنا. يصيبنا مرض غير متوقع أو يصيب أشخاصاً نحبهم، لايفهمنا الناس ويدور حولنا لغط وهذر في أمور تخصنا، يتصرف السائقون بتهجم وبشكل خطر على الغالب. يتخذ السياسيون قرارات لانستسيغها. البلاء يترصد أولادنا.

والعديد من هذه الأحوال فيها عناصر غامضة من السهل إساءة تفسير ماحدث فعلاً أو إساءة تفسير دوافع الناس الآخرين.

إن الزبائن يرون الأمور غالباً باللونين «الأسود والأبيض» وينبغي أن يعلَّموا رؤية «الظلال الرمادية». إن المداخلات المعرفية لارون بيك Aaron Beck وزملائه (Beck 1976, Beck, Freaman and associates 1990).

كانت تهدف إلى تعليم الزبائن أن يخمنوا المثيرات بشكل مناسب وأن يفهموا الواقع وأن يروا الأحوال بالوضوح الذي ستتيحه الوقائع. ولذلك فإن هذا الشكل من التغير المعرفي يهدف إلى تعليم الزبائن أن يروا العالم كما هو في الواقع، مع أقل حد من الفوضى والتمزق وأن يدركوا أن معظم الغضب سببه سوء التفسير لسلوك حيادي أو إيجابي من الآخرين (انظر الفصل١٣)

تعزيز التغيير المعرفي *II:*

يبدو أن زبائن الغضب يأخذون كل أمر على محمل الجِد وكأن العالم كله يعتمد عليهم. ووجهة النظر هذه تقودهم إلى أن يصبحوا ضحايا يظنون أن كل حادث سلبي هو كارثة (كأن تكتشف أن من تعتبره «صديقك» قد خدش سيارتك وأخفى عنك ذلك) وأنهم ربما لايستطيعون أن يواجهوا أحداث الحياة.

وفي برنامج التغيير المعرفي الذي طوره البرت اليس وزملاؤه (Ellis and Mac Laren, 1998 Ellis and Tafrate, ١٩٩٧).

تأكيد أقل على تصور «حقيقة» المثير. وبدلاً من ذلك جعلوا الهدف إبداع نظرة فلسفية تزيد قدرة الزبون على القبول والتكيف والتوافق ومواجهة تصاريف الحياة حتى لو كان مثير الغضب سلبياً أو مقصوداً وكان يمكن تجنبه.

يجعل الزبائن عادة الأمر كارثياً عندما تسير الأشياء سيراً خاطئاً ويظنون غالباً أن ليس لديهم المقدرة على احتمال مثيرات الحياة المقيتة. والحل المقترح هو إعادة تصور المثيرات البغيضة هذه والنظر إليها على حقيقتها - بأنها ازعاجات غير سارة بشكل بالغ وإشكالية. ولذلك إن هذا الشكل من التغيير المعرفي يهدف إلى تعليم الزبائن أن يقبلوا العالم كما هو مدرك. وتقليل التأكيد على «الحقيقة» أو «العدل». وبدلاً من ذلك يكون الهدف تعليم طرق القبول المتمكنة لمساعدة الزبائن على أن يدركوا أنهم لن يُغفَلوا ويُطرحوا جانباً إن حصلت أمور سيئة لأن الأمور السيئة لابد أن تحدث. (انظر الفصل ١٤)

الصفح:

هناك قول مأثور جاء فيه شيء مثل-: «تفوح رائحة الحياة المنتنة ثم تموت».

مع أن أجزاء من الحياة رائعة حقاً فإن هذا القول صحيح تماماً في الواقع. الحياة صعبة. والناس من جميع الأعمار والمجتمعات يكافحون بشكل دائم والعديد منهم يقعون ضحايا أفعال سيئة. وعلى مر الزمن من الأفضل للإنسان أن يغفر انتهاكات الآخرين، لكي يقبل الواقع وهو أننا جميعاً مخلوقات تقترف أخطاء في مواجهة تحديات موجودة دائماً وإن بعض المذنبين يرتكبون بحق أفعالاً قاسية وشيطانية، وأننا ينبغي أن نقبل معاذير الآخرين حين يدركون أخطاءهم. ورغم أن الأمر يبدو أحياناً عسيراً بل مستحيلاً فإن تلك المداخلة تركز على دور «اصرف ذهنك عن ذلك» وأكثر من ذلك فإن تلك المداخلة تعزز خطوة القَبول المذكورة في الفصل السابق.

إن اجترار الغضب والبحث عن الانتقام توجّه نحو الماضي وهو مؤذٍ لمن يطلب الانتقام وللشخص الذي هو هدف الغضب. على حين الصفح يؤدي إلى توجه مستقبلي، إلى النمو، وإلى حياة أسعد في النهاية.

يوجد بالطبع «كوارث» قليلة حقيقية بالمقارنة مع الأمور غير السارة التي تمضي بنا جميعنا. حتى مع تلك الحالات أيا كان شأنها من المهم تعليم الزبائن أن يروا العالم من أعرض وجهة نظر ممكنة وأن يضحكوا من أنفسهم ومن الآخرين بقدر مايستطيعون. والحقيقة أننا نكاد لانكترث كثيراً في الخطة الكبيرة التي تنتظم الأشياء. وكثير من الأمور في الحياة لايمكن توقعها وستكون أفضل بكثير إذا أخذنا أنفسنا بقليل من التحفظ (انظر الفصل١٥)

الحفاظ على التغيير:

❖ *توقي الانتكاس*

حتى في أفضل الحالات عندما يتقدم الزبون تقدماً حقيقياً فالواقع أن الغضب قد يعود إلى الظهور ثانية. إن الزبائن والممارسين يستمرون بشكل متماثل في تجربة الأحداث المقيتة وخاصة عندما تحدث مثيرات إشكالية جديدة إذ يرجح أن تعود للبروز نماذج الغضب القديم.إن الممارسين المؤقتين يعرفون ذلك سلفاً ويخططون من أجله. ومساعدة الزبائن على اتقاء الانتكاس إلى «الطرق القديمة» هو آخر خطوة في برنامج ناجح لإدارة الغضب وعلاجه .

إن التجربة المهنية مثلها مثل نظرية التعلم جعلتانا نرى أن العودة العفوية إلى النماذج القديمة لسلوك الغضب هي مجرد جزء من المنحى الذي نحن عليه. وهكذا في نهاية برنامج معالجة الغضب من المهم أن نهيء الزبائن لهذا الاحتمال. والهدف بالنسبة إليهم أن يدركوا أن عودة بروز النماذج القديمة أمر محتمل وأن هذه العودة لاتدل على إخفاق العلاج أو الارتداد الذي لانهاية له عن الطريق القويم باتجاه عادات الغضب القديمة، وبقليل من التدريب يرجح إدارة وعلاج أفضل لردود فعل الغضب (انظر الفصل١٦).

إن التغيير الدائم أمر ممكن!

تخمين الدافع وزيادته

منطلق كل إنجاز هو الرغبة . احتفظ بهذا في عقلك دائماً. الرغبات الضعيفة تجلب نتائج ضعيفة تماماً كما تبث كمية قليلة من النار كمية قليلة من الحرارة

نابليون هيل

Napoleon Hill

مالم يكن الزبائن جاهزين للتغيير فإنهم لايرغبون في أن يعملوا متعاونين نحو هدف إنقاص غضب عادي شائع. ولسوء الحظ ليس كل زبون يرغب في التغيير! وهكذا فإن المهمة الأولى هي تخمين الدافع للتغيير وزيادته إن كان هناك ضرورة. يجب أن يُبيّن للزبون غالباً، أن الغضب رغم بعض منافعه فإن ردود الفعل المتكررة الحادة يرافقها خسائر شخصية باهظة.

لايفهم العديد من الزبائن حقاً أن غضبهم هو مشكلتهم هم. يأتون طالبين المساعدة راغبين في أن يتغير الآخرون كالزوجة أو الولد أو الأم أو صاحب العمل. يحسبون أن كل غضبهم سوف ينجلي فقط إذا تصرف الشخص الآخر، كالرئيس والرفيقة والزميل بشكل «أفضل». من وجهة نظرهم الآخرون هم السبب الحقيقي لغضبهم. وهذا سيناريو متكرر أمام الممارسين بأن الهدف الأول هو أن يجعلوا الزبائن يعترفون أن مشكلة الغضب هي مشكلتهم هم وإن عليهم هم حلها. إن أخذ مسؤولية المشكلة هو أول خطوة نحو زيادة الدافع إلى التغيير.

بالطبع أمر شائع لدى الأطباء السريريين أن يروا المشاكل السريرية بشكل مختلف عن زبائنهم. ومع ذلك فإن هذا الاختلاف يتفاقم ويتضاعف في حالة الغضب لان الزبائن يلومون بشكل متكرر الآخرين على تعاستهم وضيقهم. ويدرك الممارسون أن الزبون هوالذي عليه أن يتعلم كيف «يسيطر على المشكلة» وأن الزبون هو في النهاية الذي عليه

أن يتغير. أمثال وجهات النظر المختلفة هذه غالباً ماتجلب الضيق (بل حتى الإحباط والغضب) عند الممارس نفسه وتحد من القدرة على التعاطف أو المشاركة الوجدانية. نحن نحث الأطباء السريريين أن يُبقوا على هذه المشاركة الوجدانية لكي يقبلوا الحقيقة وهي أن من المهم رؤية المشكلة من وجهة نظر الزبون لكي يدركوا «الألم الشخصي» الذي يعيه الزبون وأن يبقوا متعاطفين في المراحل الأولى المبدئية من التدخل. وهذا النوع من رابطة المشاركة الوجدانية سيذهب في طريق طويلة نحو رفع فرص النجاح العلاجي في سلسلة الجلسات. إن الهدف في طور الإعداد المبكر هذا لمعالجة الغضب هو إنقاص المقاومة وزيادة الرابطة العاملة بين الزبون والممارس وبذلك يتحسن احتمال التقدم.

مراحل التغيير:

إن نموذج مراحل التغيير الذي طوره بروشاسكا Prochaska وديكلمنت Di Clemente وزملاؤهما (١٩٨٢، ١٩٨٣، ١٩٩٢) يزوّد بإطار لفهم السبب الذي يجعل بعض الزبائن يقبلون استراتيجيات التغير المقترح، ويعملون بجد ويحرزون التقدم على حين لايستطيع غيرهم ذلك. وبدلاً من هذا فإن هؤلاء الزبائن الصعبي المراس يجادلون ويناقشون ويلحون على مناقشة لاتنتهي ويتجنبون التمرين السلوكي ولا يحرزون إلا تقدماً ضئيلاً. وحسب نموذج مراحل التغيير هذا لايقاوم الزبائن بسبب قوة داخلية سحرية أو نتيجة صراع. بل بالأحرى يتم الاعتراف في هذا النموذج بأن المشاكل الإنسانية تتطور مع مرور الزمن وأن الزبائن يَمْثُلون في المكاتب السريرية في نقاط متفاوتة من تطور مشكلة خاصة (كالغضب مثلاً).

مادامت الصفات الشخصية للزبائن تتفاوت في هذه المراحل المتنوعة فإن النماذج الخاصة للمداخلات تتطلب الاعتماد على مستوى تطور الزبون حين يتوجه إلى المعالجة. لايأتي جميع المرضى بدرجة واحدة من الفهم والاهتمام والدافع أي الاستعداد للتغيير. والعمل انطلاقاً من تطوير نموذج المرحلة يعزز فهم صفات الزبون في مختلف الأطوار، متيحاً للممارس أن يهيئ برنامج عمل الذي هو أقرب احتمالاً لأن يكون ناجعاً.

تبعاً للنموذج الأصلي يوجد خمس مراحل أساسية لتطور الزبون. وقد اقترح آخرون (مثل فريمان Freeman ودولان Dolan 2001) بالاعتماد على تجربة سريرية تعزيزات لهذا النموذج وهذه التصورات الملحقة قد تكون مفيدة للممارس أيضاً.

نعرض فيما يلي المراحل الخمس كما وضعها بروشاسكا وديكليمنت (١٩٨٣).

أ) *المرحلة السابقة للتأمل:*

يكاد الزبون في هذا المستوى لايفكر في التغيير. لايوجد لديه نية للتغيير (كإنقاص الغضب مثلاً) مادام الزبون ليس واعياً أن ثمة مشكلة موجودة. وتبدو انفجارات الغضب مجرد أمر «طبيعي سوي» مع قليل من عدم الدراية بأن الآخرين يتصرفون بشكل مختلف. مثلاً رأينا حالات كان فيها زوجان شابان يتجادلان بشكل متكرر ويريان هذا أمراً طبيعياً سوياً لأنهما لايعلمان خيارات أخرى. وعلى خلاف ذلك قد يكون الأصدقاء والأقرباء على دراية عميقة بمشكلة الغضب وقد يتحدثون عن ذلك في غياب الزبون أو الزبائن.

اقترح فريمان Freeman ودولان Dolan عام (٢٠٠١) مرحلتين إضافيتين مبكرتين قد تتقدمان وتبدوان متزامنتين أو كأنهما جزء من المرحلة السابقة للتأمل هذه. وهاتان المرحلتان هما عدم التأمل وضد التأمل. في مرحلة عدم التأمل هناك عدم دراية كلية شاملة والزبون كثير النسيان (نسّاء) لأهمية التغير. لا يوجد لدى هؤلاء الزبائن دراية بتأثير غضبهم في الآخرين أو في نفوسهم أو باحتمال أن المستوى الشامل للعمل يمكن أن يتحسن إذا نقص غضبهم. فلا يظهر هؤلاء الزبائن أي تجنب حقيقي فعّال أو معارضة للتغيير، إنهم ببساطة غير عالمين بالموضوع وغير متعرفين عليه وغير دارين به ولم يعلمهم أحد عنه ولا يعرفون شيئاً عنه. هذا شبيه جداً بالمرحلة السابقة للتأمل. أما في مرحلة ضد التأمل فالزبون يبدي عملية ناشطة معارضة للتغيير. هؤلاء الزبائن يقاومون ويتجنبون ويضعون مقداراً كبيراً من اللوم على الآخرين. قد يظنون: «أنا بكامل صحتي لست مضطراً أن أغيّر. من أجل ماذا؟ لن أكون جزءاً من مسألة العلاج هذه ولن تستطيع إكراهي على ذلك!».

لا يأتي الزبائن في تلك المرحلة ليسألوا عن المساعدة بمحض إرادتهم بل إنهم يقاومون معظم استراتيجيات التغيير المعدة جيداً والمؤيدة علمياً. ولذا من الحكمة تأجيل العلاج الشكلي الرسمي حتى يزداد الاستعداد والدافع.

ب) المرحلة التأملية:

يقوّم الزبون في هذه المرحلة الحجج المؤيدة والحجج المناقضة لإنقاص الغضب الشخصي ولكنه لا يكون قد اتخذ قراراً أساسياً بعد ليعمل على التغيير، ربما يكون قد تلقى كراسات صغيرة حول الغضب وتلقى نشرات مجانية من المدرسة أو من العاملين في السجن أو من موظف مساعد في منظمة ما أو يكون قد شاهد برامج تلفزيونية حول ضبط الغضب.

قُدّرت بشكل فعال أهمية التغيير المحتمل دون تعهد في هذه المرحلة. قد يقول الزبون في نفسه: «حسناً ربما من الأفضل أن أصبح أقل غضباً. ولكني، لست على يقين. ولست على يقين أني أستطيع فعل ذلك». يوجد مقاومة ضعيفة وغير نشيطة. بالأحرى هذا طور تساؤل شخصي.

ثانياً ننصح أن تؤجل معالجة الغضب الشكلي ريثما يتعزز الاستعداد والدافع. ولحسن الحظ من الأسهل بكثير تحريك زبائن المرحلة التأملية قدماً لأن لديهم دراية كبيرة بمشكلة غضبهم وبتأثيراتها في الآخرين أكثر مما لدى زبائن المرحلة السابقة للتأمل.

ت) مرحلة الإعداد:

إذا وصل الزبون إلى هذه المرحلة يكون قد عزم على التغيير وتطورت عنده الاستعدادات للشروع بالعمل.

ويكون عنده نية واضحة حاضرة على التغيير خلال شهر أو حوالي الشهر على الأغلب، ويتفحص الزبون/ المريض عملية التغيير التي ربما يتبعها. ربما جرت محاولات تغيير سابقة غير ناجحة في الماضي ولكنها تفيد في إعلام الزبون ماذا يُتطلب حقاً لكي يحدث التغيير.

يســمي فـريمان ودولان هـذه (مـرحلة تخطيط العـمل) ويقـول الـزبائن فـي هذه المرحلة: (أنا أخطط لأتدبر غـضـبي الآن). إنهم يريدون أن يعـملوا مع المـمـارس وينصتوا له ويخططوا لاستراتيجية متعاونة معه. إنهم جاهزون للتغيير وربما يسألون بحرارة عن اقتراحات التغيير. هذه هي الحالة المثالية.

ث) مرحلة العمل:

يكون الزبون في هذه المرحلة قد بدأ ينجز استراتيجيات التغيير وقد كرّس وقتاً وطاقة لعملية التغيير. ذكر فريمان ودولان أن أحد زبائنهما تصور أن التحرك في التخطيط والإعداد إلى العمل يشبه إزاحة السيارة من (عدم تعشق المحرك) إلى القيادة. حين تكون السيارة ساكنة يمكن تحري المرآة فيها وفحص كمية البنزين وإقفال الأبواب ويمكن لبس القفّازات أو نزعها الخ. ولكن ليس أي واحد من هذه الأمور سلوك راهن في أثناء القيادة. إن العمل يبدأ فقط حين تنطلق السيارة وتكون في القيادة. غالباً يكون الوضع ممتازاً حين يكون الزبون في مرحلة العمل ربما يكون قرأ كتباً من قبل وحاول استعمال بعض التقنيات ووجد سلفاً بعض النجاح.

بالطبع قد تبرز مشاكل. مثلاً قد يكون الزبون قرأ كتباً تعرض تقنيات لا تعجب الممارس. أو ربما عمل مع معالج آخر وتعلم تقنية ما بشكل خاطئ. وهكذا ربما يكون الزبون قد استنتج خطأً أن الاسترخاء أو الجزم أو إعادة البناء المعرفي أمور غير ناجحة على حين أنها في الحقيقة ربما لم تُعلّم على الوجه الصحيح. وأن مقابلة شاملة ستجيب الممارس عن العديد من هذه المسائل وستزود بمفاتيح اللغز حول أي اتجاه أو اتجاهات يمكن أن تكون الأكثر إثماراً.

ثمة مجموعة من المشاكل المتكررة تبرز حين يعمل الزبائن على التغيير. التغيير مع ذلك ليس سهلاً والزبائن بعد أن يتركوا عيادات الممارسين يحكمون على عملهم ويقيمونه. وهكذا في هذه المرحلة التي تسمى مرحلة قبل الارتداد Prelapse يلاحظ فريمان ودولان أن الزبائن قد تفكر على الشكل التالي: «يا إلهي هذا عمل شاق جداً.

لماذا لا أستطيع أن أنفّس عن مشاعري من وقت لآخر؟ هل غضبي حقاً بهذا السوء؟ لقد تعبت من عمل هذا الأمر أريد فقط أن أكون أنا نفسي!». في هذا الارتداد يستمر الزبون في العمل على التغيير مع الممارس ولكنه يتجاهل بعض المهارات السلوكية التي تتطلب الاستمرار في حركة متقدمة. هؤلاء الزبائن ليسوا مقاومين. بل بالأحرى أصبحوا غير مهتمين بشأن العمل السلوكي الشاق المطلوب لكي يستمر التغيير. وكما هي الحال في مشاريع الأعمال الناجحة إذ لايمكنها أن تركن وتستكين عند أمجادها كذلك الزبائن الذين بدؤوا بالتغيير لايستطيعون أن يتيحوا لأنفسهم فسحة من الوقت كبيرة قبل أن يتعثر التغيير ويتوقف تماماً.

بالطبع إذا دخل الزبون مرحلة الانتكاس Replace وبقي فيها أسبوعاً أو أسبوعين وظهر كثير من الغضب ثانية فإن الأمر يستدعي اللجوء إلى تدخل مباشر. إن مرحلة ماقبل الارتداد والارتداد والانتكاس تستدعي إعادة توجه العلاج وفيه سؤال أساسي يتطلب جواباً «كيف نعود إلى المسار؟». الأمر يستدعي مناقشة وتبادل وجهات النظر ومساعدة الزبون كي يصبح على علم بالسهولة التي يمكن أن يزول فيها التقدم.

وغالباً لكي يستمر الدافع فإنه يتطور من خلال المناقشات التي تساعد الزبون أن يرى «الضوء في آخر النفق». وبالطبع كما تقول نكتة قديمة إن على المناقشة تلك أن تساعد الزبون كي يرى ذلك الضوء كحياة جديدة أفضل وأكثر متعة - لا كقطار آخر يصدم الزبون في النفق ويجعل حياته أسوأ. إن وجهة النظر الصحيحة يمكنها أن تنمو فقط من خلال مناقشة علاجية.

ج) مرحلة الحفاظ:

الزبائن في هذه المرحلة تم تغييرهم (أي مثلاً نقص غضبهم) ويريدون أن يقووا التغيرات التي تمت سلفاً. وفي معظم الحالات يعود هؤلاء الزبائن إلى موقف إيجابي تماماً. إن تغيراً أكثر وتماسك مكاسب العلاج وتناغم السلوكيات المتغيرة أمر سهل نسبياً. ويوجد هدف واحد في هذه المرحلة وهو جعل الزبون معالجاً لنفسه أي تقليل اعتماده على الطبيب وزيادة سيطرته على نفسه.

في عالم التربية يُتوقع من الأولاد أن يتعلموا عمليات الجمع والطرح والضرب والتقسيم بمساعدة كتبهم وأساتذتهم. وما إن يتم التمكن من هذه المهارات حتى يتوقع أن تكون مفيدة مدى الحياة دون العودة إلى إعادة التمرين على يد أستاذ المدرسة الابتدائية الذي نقل تلك المعرفة إليهم. هذا هو دور الحفاظ على نحو ما. ما إن تُعلَّم مهارات إنقاص الغضب حتى تؤدي زيادة السيطرة على النفس إلى راشدين مستقلين يستطيعون أن يتدبروا حياتهم دون تدخل سريري.

زيادة الدافع:

هناك عدد من الطرق لمساعدة الزبائن على الانتقال من مراحل قبل التأمل والتأمل إلى الإعداد والعمل. نعرض هنا أربعة احتمالات: ١- مراجعة الواقعة ٢- إدراك الفرق بين النتائج القصيرة الأمد والطويلة الأمد ٣- فهم الدور السلبي للتطهير ٤- طرق لإنقاص مقاومة الزبائن.

مراجعة الواقعة:

من المفيد بالتأكيد مراجعة «الوقائع» التي تدعم الغضب علمياً مع الزبائن. عرضنا هذا في قسم عواقب الغضب في الفصل ٢ وينبغي ملاحظة مايلي:

١- يرافق الغضب صراعات إشكالية بين الأشخاص بين أعضاء الأسرة بين زملاء العمل بين البائعين والناس الخ. للغضب تأثيران اثنان: إنه يؤدي إلى صراعات جديدة ويفاقم الصراعات الموجودة من قبل.

٢- هناك دليل قوي على أن مثل تلك المشاكل الطبية كالمرض القلبي الوعائي والسكتة والسرطان تظهر أكثر عند الأناس الغضاب والدراسات التي تناولت التأثير على المدى الطويل بينت زيادة في نسبة الوفيات لدى الأناس الذين يغضبون بشكل متكرر.

٣- يقود الغضب إلى تقديرات سلبية (لكونه مكروهاً) من الآخرين، مما يؤثر في الصداقات وفي التعاون الاجتماعي وفي سعادة الأسرة وفي تقدم العمل وفي إطلاق السراح المؤقت وفي تسهيلات الاحتجاز الخ.

٤- إن الأناس الغضاب لايحبهم الآخرون وهذا يؤدي إلى تجنبهم بل في الواقع إلى وحدتهم وانعزالهم. ويقل احتمال دعوة الأناس الغضاب إلى مناسبات اجتماعية، ولا ريب أن الغضب الذي يقوم على صراعات بين الأشخاص قد ينمو.

٥- قد يساهم الغضب في تقدير للذات منخفض حين يدرك الشخص الغاضب في النهاية عواقب الغضب السلبية.

٦- غالباً ماتؤدي مشاعر الغضب إلى هجوم كلامي بغيض أو إلى هجوم جسمي (أقل وقوعاً) على الآخرين بمن فيهم من أشخاص من المفترض أن يكونوا محبوبين ومحترمين.

٧- يرافق الغضب طريقة في قيادة المركبات شاذة ضالة ونماذج أخرى من السلوك الضال الذي يمكن أن ينجم عنه مشاحنات مع القانون.

٨- قد يساهم الغضب في تخريب الممتلكات الذي يمكن أن يُقترف بشكل «آلي» في نوبة غضب.

٩- يساهم الغضب في الاستياء المهني وسوء التوافق مما يؤدي إلى مشاكل مع زملاء العمل وكذلك إلى انتاجية منخفضة وزيادة احتمال إخفاق العمل.

١٠- تشير بعض الأدلة إلى أن الغضب يرافقه انخفاض في عتبات الألم وانخفاض في تحمل الألم.

١١- يؤدي الغضب إلى مخاطرات غير مناسبة كأن يخاطر المرء بخيارات لا لزوم لها ولا تعطي مردوداً جيداً على المدى الطويل بل ربما توقع الهزيمة في النفس تماماً. وتسهم أيضاً في اتخاذ قرارات ضعيفة في الأوضاع الاجتماعية.

١٢- جماعة الغضب غالباً مايسهل إغراؤهم بتعاطي الكحول أو المخدرات وسيلة لتدبير مشاعرهم السلبية.

١٣- قد يكون الغضب الشديد ممزقاً يُخيم على وضوح التفكير، قد يقودنا إلى خرق معاييرنا الأخلاقية وقد يؤدي إلى جرائم خطيرة مثل القتل أو جرائم فورة الغضب.

١٤- إن النتائج التي نأمل أن نحققها من عرض هذه الوقائع هي اعتراف واضح إن خسائر البقاء في الغضب أكثر ثقلاً من منافعه. هناك استمارة للزبائن تجدها بعد عدة صفحات هي بمثابة طريقة لتقاسم تلك الحقائق. يمكن أن تُترك هذه الاستمارة في غرفة الانتظار عند المعالج أو ترسل إلى منازل الزبائن لمراجعتها سراً بشكل شخصي.

عواقب الغضب - الاختلافات على مر الزمن:

من المهم مساعدة الزبائن على تبين الفرق بين عواقب الغضب القريبة المدى والطويلة المدى.

إن ردود فعل الغضب على المدى القريب تقوى وتتعزز غالباً وتقود الزبائن بشكل متكرر إلى الحصول على مايرغبون. فالصراخ بغضب على طفل أو زوجة أو عامل «ينجح» - إذا أخذنا بعين الاعتبار النتيجة المباشرة. وهذا يقود غالباً إلى الإذعان وإلى إدراك مشوش للقدرة والاحترام: ولسوء الحظ تتم هذه الأمور من خلال تخويف الشخص الذي هو هدف الغضب.

فالشخص المستهدف يذعن ويطيع فقط ليتجنب بعض العقوبات المدركة (مثل الهجوم، الإرباك أو فقد العمل). وفي مثل هذا السيناريو يكلف الغضب غالياً في الحقيقة العلاقات بين الأشخاص على المدى الطويل ويؤدي على الأغلب إلى عدم الصدق والأمانة بين الأصدقاء والأزواج وشركاء التجارة وبين العمال وأرباب العمل.

لايفكر العديد من زبائن الغضب في التمييز بين الأمد الطويل / والأمد القصير ولذا ننصح بتقنية إضفاء الزمن. اسأل الزبائن ماذا يحتمل أن يقول ابنهم الشاب بعد أن عاش عشر سنين أو خمس عشرة سنة مع أهل غضاب يصرخون معظم الوقت. اسأل العمال إن كان من المرجح أن يبقوا في عمل كانوا يعاملون فيه معاملة سيئة ويهانون ويُستصغر شأنهم كل يوم. اسأل الرجال إن كانوا يظنون أن زوجاتهم مسرورات حين يصرخون في وجوههن، وليتوقعوا ماذا

يقلن هؤلاء الزوجات لأنفسهن ولأصدقائهن عن أولئك الأزواج بعد خمس أو عشر سنوات من تفاعلات الغضب. اسأل الزبائن إذا كانوا هم أنفسهم متقبلين لغضب متكرر. كيف كان شكل ذلك وماذا يتوقعون أن يخبئ المستقبل؟ أيضاً من المفيد تماماً تعليم الزبائن تأثيرات الغضب الطبية على المدى الطويل. وكما أشرنا في الفصل ٢ ثمة دليل واضح على أن الغضب يؤدي إلى ازدياد خطر مرض القلب والسكتة وغير ذلك. ولما كانت هذه العواقب تستغرق عدة سنين ريثما تظهر فالناس لا يربطونها بالغضب (مع أنه سببها) هذا غير معروف جيداً عند عامة الناس.

الشكل ٥-١

فوائد التطهير



التطهير:

علّم الزبائن أن التطهير أو (إظهار الغضب) ليس تقنية نافعة لصحة انفعالية جيدة بل بالأحرى يؤدي التطهير إلى زيادات أكثر في مشاعر الغضب وسلوكياته. وهذا غالباً يدهش الزبائن لأن الحكمة المتعارف عليها والثقافة الشعبية تشجع على تهوية مشاعر الغضب. إن عقوداً من البحث العلمي مع ذلك تناقض هذه النظرية الشعبية.

فمثلاً في الدراسة المبكرة لهذا الحقل قابل ايبيسين Ebbesen وزملاؤه ١٠٠ من مهندسي الفضاء استُغني عن خدماتهم من قبل رئيسهم في العمل كان يُطرح سلسلة من الأسئلة على بعضهم لتوليد الغضب والمرارة بناء على نموذج التطهير مثل (في أية مناسبات تستطيع أن تظهر أن الشركة لم تكن عادلة معك؟) إن نموذج التطهير يتوقع أن هؤلاء الرجال قد يظهرون غضباً أقل بعد ذلك لأنهم أُعطوا الفرصة للتنفيس عن غضبهم أثناء المقابلة ومع ذلك لقد تبين العكس. فالمهندسون الذين

نفّسوا عن غضبهم بدوا في الواقع أكثر غضباً بالمقارنة مع الذين لم ينفّسوا عن غضبهم. وفي مثال آخر وجد بوشمان وبوميسترروستاك Bushman, Baumeister and stack عام ١٩٩٩ أن الأشخاص الذين يضربون الأكياس المخصصة للتنفيس كشكل من أشكال التطهير يصبحون في الواقع أكثر تهجماً بعد أن يفعلوا ذلك. كانوا في الواقع أكثر ميلاً لضرب الأكياس ثانية ويشنون هجوماً عنيفاً على زملائهم إذا أتيح لهم من قبل أن ينفّسوا عن غضبهم.

(فش الخلق) و(التنفيس) و(التطهير) و(إعطاؤه ما يستحق) قد تساعد هذه الأمور آنياً بشكل مؤقت ومن المرجح أنها تُقّوي كما أشرنا سالفاً. وسوف تذعن على الأغلب أهداف الغضب من أولاد أو زوجات أو عمال إلى ما يريده الغاضبون. وهكذا يحصل الغاضب على ما يريده وعلى الأرجح سيعاود التصرف بغضب في المرة القادمة.

استمارة معلومات للزبائن

إنقاص الغضب أمر مهم لك

يأتي العديد من الناس يطلبون المساعدة من أجل غضبهم. قد يكون لديك مشاكل مع رئيسك مع زوجتك مع أولادك مع أصدقائك إلخ... وقد تؤدي تفاعلاتك معهم غالباً إلى الشعور بالغضب. أو ربما تشعر بالغضب وأنت تقود سيارتك أو وأنت تفكر بأزمات سابقة أو وأنت تنتظر في صف طويل. بالطبع جميعنا نضيق ذرعاً ونشعر بالغضب في مناسبة ما إلا أن الغضب المتكرر الحاد هو مشكلة حقيقية! الغضب مادة سامة وقد يسبب العديد من المشكلات أكثر مما يحلّها. ومع ذلك صحيح أنك حين تكون غاضباً يبدو أن الناس تنصت لك وتفعل ما تريده أنت - ولكن لفترة قصيرة. وهكذا يبدو الأمر وكأنه ربح ونجاح. إلا أن تأثيرات الغضب على المدى الطويل سلبية جداً وتفوق كثيراً منافعه في المدى القصير.

إن اهتمامك بإنقاص الغضب هو خطوة إيجابية. وبإنقاص ميلك إلى أن تكون غاضباً يزداد أكثر احتمال أن تعيش حياة سعيدة متحققة حياة فيها قليل من المشاكل الطبية التي تحدث على المدى الطويل. فتهنئاتنا إذن على اهتمامك وإرادتك أن تسير قدماً لتعالج تلك المشكلة.

مشاكل مرافقة للغضب:

١- يؤدي الغضب إلى صراعات مع الآخرين ويفاقم الصراعات الموجودة من قبل.

٢- يؤدي الغضب إلى أن يقوّمك الناس بشكل سلبي ولا يحملون لك الحب. وهذا يؤثر على سعادة الأسرة وعلى تقدم العمل وعلى المناسبات الاجتماعية.ولما كان الأناس الغضاب غير محبوبين فمن المرجح ألا يُدعوا إلى المناسبات الاجتماعية لأن المضيفين يخشون صراعات تقوم على الغضب يمكن أن تحدث. فالغضب يقود إلى تجنب الأناس الغضاب وإلى وحدتهم وانعزالهم.

٣- تظهر غالباً مشاكل طبية كبرى مثل المرض القلبي الوعائي والسكتة والسرطان عند الأناس الغضاب. فقد بيّنت دراسات عن التأثير البعيد للغضب زيادة في معدلات الوفيات عند الناس الذين يغضبون بكثرة. الأناس الغضاب يموتون أبكر!

٤- حين تدرك العواقب الاجتماعية السلبية يؤدي الغضب إلى انخفاض في تقديرات الذات. وفي النهاية لا يكون أمراً ساراً لك أن تعرف أنك كنت سبب اضطراب وفوضى في الأسرة وبين الأشخاص.

٥- يؤدي الغضب إلى تهجمات كلامية وجسمية بغيضة توجّه غالباً إلى أشخاص من المفروض أن يكونوا محبوبين محترمين. يقول الأناس الغضاب أموراً ويفعلون أموراً يندمون عليها فيما بعد بما فيها من شتائم وإيحاءات غير لائقة.

٦- يرافق الغضب طريقة ضالة في قيادة المركبات مما يؤدي إلى مشاحنات مع القانون.

٧- قد يؤدي الغضب إلى تخريب الممتلكات التي تقترف حين يكون الغاضب غير مسيطر على نفسه في نوبة غضب.

٨- يرافق الغضب استياء مهني وسوء توافق ومشاكل مع الزملاء في العمل وانخفاض في الإنتاجية وزيادة احتمال إخفاق العمل.

٩- يؤدي الغضب إلى اتخاذ قرارات ضعيفة ومخاطرات غير مناسبة على الأمد الطويل مما يوقع الهزيمة في النفس.

١٠- قد يكون الغضب ممزقاً جداً يغيم على وضوح التفكير وقد يؤدي إلى جرائم فورة الغضب التي ترتكب في حالة جنونية (أو يصبح تسويغاً لها).

وقد يسبب لك أن تظن أن عليك تعاطي الكحول أو المخدرات غير المشروعة أو أن تقامر أو تشارك الناس بعادات سيئة هل يجعلك غضبك تخاطر في إحدى هذه المشاكل.

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

علّم الزبائن السطر الأساسي التالي: (حين يستجيب الزبائن بغضب أو يتصرفون بطريقة غاضبة فهم في الواقع يتمرنون على استجابة الغضب وهذا يجعل من الأرجح أن يصبحوا غضاباً في المرة التالية على التوالي حين يواجهون مشكلة مشابهة. وما دام الغضب بدا وكأنه (نجح) فمن الأسهل تكرار النموذج الذي تم التمرين عليه. ولكن في الحقيقة لن يحقق الغضب علاقات تعاون مفتوح تدوم طويلاً ويتم فيها حل المشكلة حقاً.

وفي الوقت نفسه من المهم إخبار الزبائن أنك ستعلمهم مهارات استجابة بديلة وجازمة وستعلمهم الاسترخاء ومهارات إعادة البناء المعرفي، فلن يكون عليهم بهذا أن يكظموا غيظهم. ليس إخماد الغضب بديلاً عن التطهير بل بديل التطهير إنقاص الغضب إلى مستوى أكثر اعتدالاً هو مستوى الضيق والتعبير عن هذا الضيق بطريقة يرجح أن تكون مقبولة لدى المتلقي.

إنقاص مقاومة الزبون :

إن عرضاً للوقائع بما فيها الفروق بين النتائج القصيرة الأمد والطويلة الأمد والدور السلبي للتطهير قد لا يكون كافياً لإقناع بعض الزبائن بأن يرغبوا في إنقاص غضبهم.

وفي الواقع إن المحاولات القوية للجدال والإقناع قد تعطي عكس المفعول وتزيد مقاومة الزبون. وذلك لأن العديد من الزبائن يأتون إلى العلاج في المرحلة التأملية ولديهم شعور بتكافؤ الضدين بالنسبة لغضبهم.

تكافؤ الضدين:

يشير هذا إلى وجود تنوع في مواقف متناقضة تجاه أمر ما. مثلاً قد يعلم الزبائن عن المشكلات التي سببها غضبهم ولكنهم في الوقت نفسه قد يظنون أن غضبهم مناسب ومسوّغ. وهكذا فإن عرض الوقائع عن الغضب سيدفع بعض الزبائن إلى قبول ما تعرضه عليهم. بينما يتمرد آخرون مهما كانت حكيمة رسالتك إليهم.

إن قبول الزبائن للرسائل المعروضة في العلاج أو عدم قبولهم لها متعلق بالأسلوب الذي تقدم فيه. فمثلاً لنفرض أن ممارساً قال: «إنك تحتاج قطعاً أن تتدبر أمر غضبك! من الواضح أن ماذكرت مخرب لعلاقتك الرومانتيكية. الأمر بيّن جداً وأنا على يقين أن عليك أن ترى ذلك». في مثل هذا العرض قد يشعر الزبون أنه مهاجم وأسيء فهمه وقد يتهم الممارس أنه أخذ جانب الشريك الرومانتيكي. قد تفهم العبارة على أنها حدّ من حرية الزبون وخياره الفردي. وهكذا يميل الزبون في محاولة للدفاع عن وجهة نظره إلى المعاكسة بإطلاق أسباب تبرهن أن غضبه كان مناسباً ومسوغاً -وسيكون مسوّغاً في المستقبل- ولهذا هناك داعٍ ضئيل للتغيير. يمكن أن يصبح الزبائن بسهولة متعنّتين وفي وضع حرج مكرهين على الدفاع عن أنفسهم. وبدلاً من زيادة الاقتناع بأن الغضب يفضل أن ينقص يصبح الزبون أكثر تحصّناً في وضعه الأصلي. وهكذا كيف يستطيع الممارس أن يعرض حالة مقنعة دون أن يزيد مقاومة الزبون؟

نظن أن الجواب يكمن في طريقة العرض. إن المقاومة تحدث كرد فعل على رسالة من الممارس غير مقبولة قوية وتنحاز لجانب واحد لفرض التغيير على الزبون. والدواء هو عرض الرسالة بطريقة مقبولة تشجع الزبون على أن يأخذ بالاعتبار جانبي الحالة في حوار بدون مجابهة. في ذلك المحيط قد يحلّ الزبائن مشكلة (تكافؤ الضدين) ويتحركون باتجاه تعهد التغيير (ميللر ورولنيك Miller and Rollnick) عام ١٩٩١.

وللقيام بذلك تذكر أنه بالرغم من أن الزبون يميل إلى احترام أساس المعرفة لدى الممارس إلا أنه يريد حريته وخياره. وهكذا فإن على الممارس أن يسدّد الرسالة بطريقة تشجع الحديث عن الجانب السلبي للغضب ولكن دون الطلب أبداً بشكل مباشر من الزبون أن يقلع عن الغضب. مثلاً:

يسبر الممارس بشكل مبدئي: «يبدو أن الجدال بينك وبين صديقتك كان جاداً تماماً خبرّني أكثر عن ذلك».

يتابع الممارس: «*كيف تفكر أن هذا سيؤثر في علاقتكما؟*»

يتابع الممارس: «*مع أنك تظن أنك كنت على صواب ألم يكن هناك جانب سيئ للصراخ؟*»

يتابع الممارس: «*هل تعتقد أن رفيقتك بدأت تراك بشكل مختلف؟*»

يتابع الممارس: «*هل تظن أن علاقتكما سوف تستمر؟*»

مثل آخر:

سبر الممارس المبدئي: «*مارتا يبدو كأنك غاضبة من معاملة رئيسك لك خبريني عن ذلك*».

يتابع الممارس: «*هل تفكرين في ذلك كثيراً؟*»

يتابع الممارس: «*كيف أثر هذا على إنتاجك في العمل؟*»

يتابع الممارس: «*مع غضبك هذا كيف ترين توقعات عملك على المدى الطويل؟*»

تذكّر أن الهدف هو تحريك الزبون إلى مرحلة العمل من أجل الاستعداد للتغيير. هذه الرسائل في نفوس الممارسين وانطلاقاً منها لاتبغي إحداث التغيير. بل إن الهدف هو زيادة حاذقة في التعريف بخسائر الغضب الباهظة دون زيادة مقاومة الزبون. وكما لاحظ ميلر ورولنك (١٩٩٠-١٩٩٥) في طريقتهما (المقابلات التحريضية): «كلما أكثرت من تقديم براهين وحجج للزبون حول قيمة التغيير وكلفة عدم التغيير رجح تقدير الزبون للتغيير».

أخيراً قد يستجيب بعض الزبائن بشكل أفضل لمقاربات مسماة موصوفة مثل: «الانضمام إلى المقاومة» أو «النية المتناقضة ظاهرياً». وكما لاحظ ريبيل Reibel ١٩٨٥ فإن هذه التقنيات كانت جزءاً من كل نموذج علاج تقريباً. ففي التناقض الظاهري يصف الممارس العَرَض Sympton ويتخذ وضع المدافع عن الغضب كأنه أمر جيد - مدعياً أن الزبون ربما لا يشعر بالغضب الكافي كأن يقول الممارس:

«سمعت أنك تستشيط غضباً عندما تفكر كيف أسيئت معاملتك في مخزن التصليحات. ولكن ربما أنت لست غاضباً بما فيه الكفاية. أظن أنك تستطيع أن تعمل لتشعر بغضب أكبر وأن يصبح لون وجهك أحمر وأن تمد نفسك بالحياة والقوة. وبعد: إن الأمر لم يكن عادلاً! ولذا ينبغي لك أن تجتر ما حدث أكثر مما تفعل. لم تنسَ ما حدث قبل شهور؟ فكّر فيه كل ساعة وكل يوم! لا تتوقف أبداً!».

الهدف هو أن تجعل الزبون يرى سخافة بعض أجزاء الغضب لكي يتخذ وضعاً يرى فيه فعلاً أن من الأفضل له أن يكون أقل غضباً. وإذا تم هذا بشكل صحيح غالباً ما يضحك الزبائن عندما يبدؤون بفهم ما يفعله الممارس.

التناقض الظاهري تقنية ينبغي أن تستعمل بحذر. من المهم أن يصف الممارس للزبون الغضب التجريبي الذي يستمر ويتزايد - لا التهجم والعداء بشكل انتقامي.

ينبغي أن تكون وصفة الغضب من أجل مشاعر مدركة ذاتياً وردود فعل أكثر فيزيولوجيةً مثل التعرق وأفكار أكثر اجترارية وتفشياً حول حادث الغضب. لا تجعلوا الزبائن يتخيلون الانتقام أو رد فعل تهجمي. إن الانضمام إلى المقاومة هو بديل للإقناع المباشر وللمقابلات التحريضية، وقد تكون ذات شأن حين تخفق المقاربات بإقناع الزبون حول كلفة الغضب الباهظة.

والخلاصة: ثمة أربعة اقتراحات لمساعدة المريض كي يتحرك نحو مرحلة الاستعداد وكي يتصرف ويتغير:

١- اعط زبائن الغضب الحقائق حول تجارب الغضب المتكررة الحادة والمستمرة.

٢- علّم زبائن الغضب أن يميّزوا بين العواقب الطويلة الأمد والقصيرة الأمد.

٣- علّم زبائن الغضب أن الاستمرار في تنفيس الغضب يشبه مضاعفة الضيق الشخصي وبين الأشخاص.

٤- انقص مقاومة الزبون بتنمية أسلوب عرض أقل مباشرة وربما متناقض ظاهرياً.

إن استمارة المعلومات المعنونة: «هل أستطيع الإفادة من برنامج إنقاص الغضب» تظهر على الصفحة التالية. استعملها بالإضافة إلى الأمور الأخرى فهي قد تساعد أيضاً الزبائن أن يصلوا إلى معرفة أن الغضب هو مشكلة تتطلب الحل.

استمارة معلومات للزبون

هل أستطيع أن أستفيد من برنامج إنقاص الغضب؟

قد تعجب أن يكون غضبك مشكلة حقيقية. للإجابة عن ذلك فكر في أجوبتك عن الأسئلة التالية. لا يوجد أجوبة صحيحة وأجوبة خاطئة. ومع ذلك فإن أجوبتك الصادقة ستزودك بدليل إن كنت تستطيع أن تستفيد من برنامج إنقاص الغضب.

١- لقد عانيت حوادث غضب مدة ٦أشهر أو أكثر

نعم ــــــــــــ لا ــــــــــــ

٢- أنا أصبح غاضباً:

ـ غالباً مثل معظم الناس الآخرين ـ غالباً أقل من معظم الناس الآخرين ـ غالباً مثل معظم الناس الآخرين

٣- عندما أصبح غاضباً يكون غضبي في درجة من الحدة والقوة هي:

ـ أكثر حدة من غضب معظم الناس الآخرين ـ أقل حدة من غضب معظم الناس الآخرين ـ في مستوى حدة غضب معظم الناس الآخرين

٤- عندما أصبح غاضباً يبدو أن غضبي يدوم

ـ مدة أطول من غضب معظم الناس الآخرين ـ مدة أقصر من غضب معظم الناس الآخرين ـ المدة نفسها لغضب معظم الناس الآخرين

٥- نتيجة لغضبي عانيت النتائج السلبية التالية:

ـ أذى في علاقاتي الشخصية (مثلاً مع الزوجة مع الأولاد مع الأصدقاء الخ)

ـ مصاعب في العمل (مثلاً مع الزملاء مع الرؤساء مع الأناس الذين يعملون لك الخ)

ـ تناقص القدرة على معالجة الأحوال الصعبة.

ـ مشاكل مع جهاز العدالة الجنائي (مثلاً مخالفات مرور، الحجز الخ)

ـ مشاكل في الصحة الجسمية (مثل تسرع خفقان القلب، التعرق، اضطراب النوم الخ)

ـ أسى شخصي وانفعالي (مثلاً القلق، المكث في المشاكل، الخجل الخ)

٦- مرت أوقات حال غضبي دون إنجاز أهداف مهمة في حياتي

ـ نعم ـ لا

٧- ربما أكون أكثر نجاحاً في حياتي إذا سيطرت على غضبي

ـ نعم ـ لا

تنمية تحالف علاجي قوي

من المحتمل أنه ليس الحب هو الذي يجعل العالم يسعى ويطوف في كل اتجاه ومنحى بل بالأحرى هي علاقات التحالف تلك الداعمة المتبادلة التي يدرك الشركاء من خلالها اعتماد كل واحد منهم على الآخر في سبيل إنجاز أهداف مشتركة وخصوصية.

فريد ألين
Fred Allen

في مسألة إنقاص الغضب التأثير في دافع الزبون وتقنية العلاج كلاهما أمر مهم. وفي الواقع من المحتمل أن هذين العاملين هما الأهم من بين العوامل الأخرى التي تؤدي إلى تغيير الزبون. ومع ذلك فإن العديد من الناس المزودين بالدافع يغيرون سلوكياتهم دون استشارة شخص مهني مختص. وبدلاً من ذلك يقرؤون بشغف كتباً وصحفاً ويشاهدون تقارير جديدة في التلفزيون ويذهبون إلى المحاضرات العامة ويقرؤون التوراة أو القرآن وينصتون إلى المواعظ الدينية. ثم يختارون تقنية يعتقدون أنها مفيدة ويستعملونها ليغيروا سلوكهم - وكل ذلك في غياب أي مساعد مهني.

يوضح هذه النقطة مثال شخصي. قبل ٣٥سنة قرر أحد مؤلفي هذا الكتاب أن من الأفضل له أن يتوقف عن التدخين. وبعد أن قرأ أدبيات الموضوع النفسية حول هذا الموضوع اختار شكلاً من التمرين المفرط أو إثارة الإشباع وعمل وفقه. في اليوم المفترض أنه اليوم السابق للتوقف عن التدخين استهلك خمس علب من الدخان مما بدأ كأنه تيار أو مجرى مستمر من التدخين. وكان الهدف إحداث غثيان ونهاية لعادة التدخين. ونجح الأمر وأمكن تجنب تلك العادة تماماً! والنقطة المهمة أن أي معالج مهني لم يتدخل في الموضوع. لقد حدث التغيير بسبب رغبة قوية في تغيير السلوك (أي الدافع) وبسبب اختيار ذاتي وإجراء فكري بدا معيناً مساعداً.

إلا أن العون غالباً مايأتي من خلال بنية علاقة شكلية بين الزبون والممارس في مراكز الصحة العقلية والمدارس والمستشفيات والسجون والعيادات الخاصة الخ. وهكذا من المهم أن نعتبر دور العلاقة العلاجية (المعروفة أيضاً باسم التحالف العلاجي أو التحالف المساعد أو الرابطة العلاجية) في إحداث زيادة في الدافع وفي تغيير السلوك.

الشكل٦-١

العلاقة العلاجية



وتستمر المناقشات مثلاً حول ماهي المقومات الفعّالة في الاستشارة أو في عملية العلاج النفسي. وفي الواقع إن دراسة تأثير العلاقة بين الممارس والزبون على عواقب العلاج النفسي هو أحد أقدم الموضوعات في بحوث العلاج النفسي. ففي بدايات ١٩٠٠ تحرى فرويد الفروق بين المظاهر العصابية التي تدعى الطرح أو التحويل transference [1]. لتعلق الزبون بالمعالج وبين المشاعر السوية الودية الإيجابية التي يشعر بها الزبائن غالباً تجاه معالجيهم النفسيين. ومع أن معظم التركيز في أدبيات هذا الموضوع توضعت على المظاهر المشوهة للطرح فإن فرويد فكّر أن المضمون الإيجابي لتلك العلاقة القائم على أساس الواقع إنما وُضع من أجل شراكة علاجية مفيدة مساعدة في مقابل عصاب الزبائن /المرضى (فرويد ١٩١٢، ١٩١٣، ١٩٥٨). وفي الواقع من خلال أساس أدبيات التحليل النفسي استعمل أول الأمر مصطلح «التحالف الناجح». وقد رأى غرينسون Greenson (١٩٦٧) أن المشاركة الإيجابية والمشاعر بين الزبون والممارس هي إحدى المكونات الجوهرية للنجاح وأسماها «التحالف العلاجي».

---

(١) الطرح أو التحويل: عملية ينقل المريض مشاعره وأفكاره التي يستمدها من شخصيات سابقة في حياته إلى معالجه أي يسقط على معالجة صوراً اختزلها في نفسه كأن المحلل أبوه أو أمه أو أخوه الخ وهو يتعلق بالمعالج تعلقاً غير سوي. المترجمة

ومع تقدم الزمن على أية حال نما العديد من الأشكال المختلفة للتدخل إلى جانب التحليل النفسي، ووجد أنها مساعدة بسبب تعدد المشكلات الإنسانية. وهكذا برز البحث عن عوامل مشتركة تؤدي إلى نجاح العلاج النفسي.

ووُجد أن أكثر العوامل شيوعاً التي يبدو أنها تؤدي إلى التغيير هي الروابط المشتركة الفعالة التي تنمو بين الممارسين والزبائن. استمر خط التفكير هذا في أعمال كارل روجرز Carl Rogers (١٩٥٧)، الذي وضع زبائنه على علاج نفسي ممركز أي غير مباشر أو غير موجه[١] جاعلاً اعتماده على العلاقة بين الزبون والممارس. لقد ركز روجرز على دور المشاركة الوجدانية وعلى النظرة الإيجابية غير المشروطة التي كان يراها ضرورية وكافية كي يحصل التغيير. وحسب اقتراحه إذا لم تكن العلاقة بين الزبون والممارس إيجابية فمن غير المحتمل أن تتحقق الأهداف العلاجية (مثل إنقاص الغضب). كلما كانت الرابطة أقوى عَظُم احتمال العواقب الناجحة.

ومع ذلك فالتحالف قوة متغيرة. يمكن أن تكون قوية في بعض النقاط ويمكن أن تنقطع في نقاط أخرى ثم يمكن أن تتصلح فيما بعد. ولما كان المؤيدون لأهمية الرابطة العلاجية يرونها قوة مركزية في التغيير فإنهم يعتقدون أن الروابط الضعيفة والمتقطعة سوف تتدخل مع الإذعان فيما يخص مهام برنامج إنقاص الغضب.

ولسوء الطالع لايوجد دراسات فحصت تأثيرات قوة الرابطة العلاجية على النجاح في برامج إنقاص الغضب. ومع ذلك هناك على الأقل دراستان تحليليتان متأخرتان تتناولان المتغيرات المختلفة meta- analytic دعمتا الأهمية الشاملة للتحالف العلاجي. فحص هورفاث وسيموندس Horvath and Symonds (١٩٩١) نتائج ٢٤ دراسة عن التحالف الناجح تلقى فيها المرضى من ١٠ إلى ٥٠ جلسة علاج. ووجدا «ترافقاً معتدلاً ولكن يعتمد عليه» (ص١٣٩) بين تحالف الزبون والممارس وبين عواقب العلاج الإيجابي. بالإضافة إلى ذلك لاحظا أن

(١) العلاج غير المباشر أو الممركز وضع أسسه كارل روجرز ١٩٤٢ ولم ينتشر تطبيقه إلا على إرشاد طلبة الجامعات والشباب الذين يعانون من مشكلات توافقية بسيطة. المترجمة

أهمية الرابطة العلاجية لم تكن من عمل نموذج العلاج الممارس وطول مدة العلاج أو إن كانت الدراسة مطبوعة أو غير مطبوعة. بل إن الرابطة كانت عاملاً مستقلاً توقعت نجاح العلاج النفسي. وفي عام ٢٠٠٠ أعاد النظر مارتن وغارسك وديفيز Martin, Garske and Davis في بيانات من ٧٩ دراسة في تحليل ثان meta analysis تناول المتغيرات المختلفة. وأشارت نتائجهم ثانية إلى أن العلاقة الشاملة بين التحالف العلاجي وعواقب العلاج هي «معتدلة ولكن متماسكة ثابتة بصرف النظر عن العديد من المتغيرات التي وضعت لتؤثر في هذه العلاقة» (ص٤٣٨). وكما اكتُشفت في وقت أبكر بدت العلاقة الإيجابية بين التحالف والعواقب مستقلة وليست متأثرة بالمتغيرات الوسيطة الأخرى مثل نموذج العلاج المتخذ وشكل طباعة الدراسة والنموذج المستعمل لقياس العواقب ونموذج العاقبة أو مقّدر التحالف أو الزمن المقدر لتخمين التحالف.

ازدادت البحوث التي تهتم بتحالف الممارس والزبون في الـ ٢٥سنة الأخيرة. وكان هذا موجّهاً جزئياً بسبب عدم قدرة الباحثين على إيجاد فوارق متماسكة ثابتة في نجوع العلاج النفسي عبر التوجيهات. استنتج البعض أن أشكال العلاج النفسي على العموم متساوية في جدواها ونجوعها.

(e.g. lambert and bergin 1994, smith, Glass and Miller 1980, Stiles, (1986 Shapiro and Elliot

واعتقدوا أن عوامل مشتركة مثل الرابطة العلاجية تستطيع أن تشرح العواقب العلاجية. وحسب مارتن Martin وزملائه عام (٢٠٠٠) «بل إن البعض بدأ يجادل في أن نوعية التحالف أهم من نموذج العلاج في توقع عواقب علاجية إيجابية (e.g. Safran and muran1955)». والعديد من النظريات المعاصرة حول تغيير السلوك تلح الآن على أهمية تحالف الممارس - الزبون

(Wolfe and Goldfried 1988 p. 449).

هذا موضوع صعب علاوة على أنه مهم للممارسين الذين يعملون في حقل إنقاص الغضب. وصحيح من دون ريب أن العديد من أشكال التدخل مفيدة. كما هو صحيح أن العديد من الزبائن يقولون إن الممارسين قد ساعدوهم، هؤلاء الممارسين الذين ربما نراهم نحن كريهين وغير مجدين بل حتى غير أكفاء أو مؤهلين. وهكذا إن الممارسين يتلقون غالباً حالات يقول فيها الزبون شيئاً مثل:

«لقد أحببت حقاً معالجي القديم في العيادة، هو/هي علّمني الكثير (ربما كان أكبر سناً أو أصغر. أسود أو أبيض. سميناً أو نحيلاً، ينتمي إلى مذهب علم النفس الديناميكي أو إلى المذهب السلوكي)». أمثال هذه التقارير تنم عن تأييد أهمية العوامل المشتركة مثل إدراك الزبون للتحالف العلاجي.

لسوء الحظ إن العديد من زبائن الغضب سوف يُشَاهدون تحت ظروف وأوضاع تنحو إلى العمل ضد تطور علاقة ناجحة. فمثلاً الأفراد الذين أجبروا على برامج إدارة الغضب وعلاجه تحت سطوة جهاز العدالة الجنائي أو دُفعوا من قبل مستشارين في مكان العمل فأمثال هؤلاء يكونون أقل رغبة في الالتزام بعلاقة تعاونية مع أي معالج. إن موضوعات التحالف تحتاج انتباهاً حذراً حين يكون الزبائن مكرهين على العلاج إكراهاً خارجياً (من الآخرين). فبعض البيئات مثل المؤسسات الإصلاحية تطرح تحديات تحالف جدية. إذ لما كان الحجز والأمن أهم رسالات معظم السجون فإن موضوعات العلاج غالباً تتخذ منزلة ضئيلة الشأن. والسجناء لا يثقون بأي شخص يُعدّ جزءاً من موظفي المؤسسة. حتى حين يتأسس تحالف بين السجناء والمعالجين في أماكن السجن تتداخل قضايا الحجز مع العلاج. فمثلاً قد تُقطع الجلسات أو تُحذف لاعتبارات أمنية في منطقة خاصة أو بناء خاص. قد ينقل النزلاء من مؤسسة إلى أخرى مع أدنى إشارة أو اعتبار لعلاقتهم مع معالج معين. قد تبرز اعتبارات مماثلة في المدارس حيث لا يثق المراهقون خاصة بالممارسين. يعمل علماء النفس والمستشارون والعاملون الاجتماعيون في المدارس ولا يستطيعون أن يضمنوا

وثوق الطلاب بهم وهذا ربما يقطع الثقة تماماً فيما بعد. عندما تدار برامج إدارة الغضب وعلاجه في الإصلاحيات أو في المدارس أو ما شابه ذلك يحتاج الأمر إلى تخصيص وقت أطول لبناء التحالف.

مع أن التحالف يبدو مهماً يظل بالإمكان إنجاز علاج ناجح ولو كانت البيئة لا تساعد على توطيد علاقة متعاونة.

قد يكون التحالف مهماً ولكن حسب آخر الدراسات ليس مهماً بشكل حاسم. وفي أوسع دراسة حديثة تحليلية منظمة وجد مارتن وغارسكي وديفيز Martin, Garske, and Davis عام (٢٠٠٠) أن «الارتباط الكلي بين التحالف والنتيجة بلغ ٢٢» (ص٤٤٥). وهذا يمثل علاقة صغيرة إلى معتدلة بين المتغيرين. أعاد المؤلفون تحليل البيانات وأدركوا أن العلاقة التي وجدوها منخفضة. وحينئذ استنتجوا أن تحليلهم الجديد «يشير إلى أن الارتباط الكلي بين التحالف والنتيجة والبالغ ٢٢ ليس تقديراً مقاوماً للتغيير بشكل بالغ حتى يستطيع بناءً على ذلك أن يصف بشكل ملائم العلاقة بين التحالف والنتيجة».

وأخيراً نعود إلى تعليقنا المبدئي وهو أن العديد من الناس يتغيرون في غياب كامل لأية علاقة بعد أن يقرؤوا كتباً دينية وكتباً أخرى ويشاهدوا برامج التلفزيون. وفي هذا العصر الحديث ربما يتغيرون بعد تلقي دروس بيتية - عن القلق والغضب وتقنيات تربية الطفل والتدخين. يمكن أن يكونوا قد اشتروا تلك الدروس على أشرطة الفيديو أو على أقراص CD للكمبيوتر أو أنهم وقّعوا على خدمة خط مفتوح على الانترنت. نستطيع فقط أن نستنتج أن التحالف العلاجي هو عامل مهم يؤخذ بالاعتبار عند معالجة زبائن اضطراب الغضب. ومع ذلك فإن تحالفاً جيداً ربما لا يكون ضرورياً ولا كافياً لكي يحدث التغيير. وبالأحرى أن شيئاً من ضم دافع عال عند الزبون إلى تقنية ناجعة مع علاقة جيدة بين الزبون والممارس هي الأفضل لتؤدي إلى إنقاص ناجح للغضب.

تعزيز العلاقة العلاجية

حتى هذه النقطة كنا نشير إلى التحالف وكأنه بناء مفرد. ومع ذلك فقد أشار بوردين Bordin (١٩٧٩) ولوبورسكي Luborskis (١٩٧٦) إلى أن التحالف يقوم في الواقع على عناصر متعددة. ورغم أن هناك فروقاً في تصورات التحالف فإن معظمها يحوي الطبيعة التعاونية للعلاقة بين الزبون والمعالج وفيها: (أ) أهداف العلاج و(ب) الطرق المتفق عليها و(ت) وجود رابطة إيجابية عاطفية بين الزبون والممارس.

(Bordin, 1979, Caston 1990, Horvath and symonds 1991, Saunders Howard and orlinsky 1989)

العناصر المحدّدة: من أجل أن ينمو تحالف قوي من المهم

أولاً أن يكون هناك اتفاق على أهداف برنامج التدخل. ما الذي يجب أن ينجز؟ هل قَبِل الزبون أنه هو (أو هي) الذي عليه أن يتغير؟ أم كما هي الحال غالباً يريد الزبون أن يغير شخصاً آخر يعتبره سبب الغضب؟ في كثير من الأحيان كان لدينا زبائن/ مرضى يأتون إلى العيادات ليلوموا الآخرين وليسموهم المحرضين على الغضب في العلاقة. هؤلاء الزبائن إما يسعون إلى مهارات لتغيير الأناس الآخرين وإما يبحثون عما يثبت أن الأناس الآخرين هم في الحقيقة شريرون ماكرون. وهم غالباً يقولون: «لو أن زوجتي (أمي زوجي ابني شريكي) تتوقف عن فعل ذلك إذن لما سئمت وغضبت إلى هذا الحد».

ومن أجل إنجاز درجة ما من التقدم على الممارسين أن يظهروا لهؤلاء الزبائن أنه بالرغم من أن مايقولونه ربما كان صحيحاً حقاً ولكن من غير المرجح أن الآخرين سيتغيرون كثيراً لأنهم لم يأتوا لطلب المساعدة. وفي الواقع يجب أن يتعلم هؤلاء الزبائن أن الآخرين سوف يستمرون في حياتهم بالتصرف بشكل رديء هزيل (بالنسبة لرغبات هؤلاء الزبائن) وسوف يهملونهم مع أنهم يتظاهرون بأنهم يميلون

إليهم ويحبونهم. وسوف يعملون ببطء حين يبحث الزبائن عن فعل سريع، وسوف يخفقون في أن يتصرفوا وفق أفضل منافع الزبائن. هذه حقيقة! وقد حدثت لنا جميعاً. قد لا يحب الزبون تصرف الآخرين، ومع الزمن قد يكون قادراً على أن يحدث درجة صغيرة من التغير في الآخرين. ومع ذلك فإن الأمر حرج لأن الزبون والممارس اتفقا على إن الهدف الأول من برنامج التدخل من أجل الغضب هو تغير الزبون. إنه إنقاص ردود فعل الغضب عند الزبون مهما فعل الآخرون.

نحن نوافق بالتأكيد أن من المفيد أن نعطي الآخرين تقويماً حول تصرفهم وأن نحاول بلطف إحداث بعض التغيير. وبعدُ: إذا استطعنا أن نغير بعض السلوكيات البغيضة عند أولادنا (مثلاً التجشؤ على مائدة العشاء) أو عند القرناء (كأن يقاطعوننا أثناء الكلام) أو عند أصدقائنا (مثلاً يخفقون في إنجاز وعودهم) فإن هذا مرغوب فيه حقاً. وفي الوقت نفسه نشجع الزبائن على أن يقبلوا الواقع وأن يدركوا أنهم يكونون حكماء إذا هم حاولوا أن يتكيفوا مع عالم غير كامل (مثلاً مع زوجات غير متقنين. مع زملاء لا يعملون بجهد يماثل جهدهم. مع أولاد لا يحسنون التصرف). وهكذا إن الهدف هو الاتفاق على تغيير النفس وربما يضاف إلى ذلك تغيير الآخر.

فكّروا في حالة ري مالك مخزن صغير للخردوات. عندما كان في ٥٢ من عمره كان له تاريخ طويل من نوبات الغضب في العمل وفي البيت. كان غالباً يظن أن جهوده في إدارة عمل ناجح لم تكن مقدّرة من قبل عمّاله وكان له تاريخ في إظهار إحباطاته في المنزل بنوبات غضب مع زوجته وأولاده. كان ري سميناً أكثر من اللازم وكان ضغط دمه مرتفعاً وتوفي والداه كلاهما في ريعان الشباب من مرض القلب. وكان له مشاحنات مع زوجته لأنه كان يجدها لاتريد الإنصات إلى قصصه عن مشاكله مع العمال في مخزنه. وبعد الكثير من ملاطفة زوجته اقتنع أن يلجأ إلى المساعدة في مركز محلي للصحة العقلية.

الممارس: «مرحباً ري حسن أن ألقاك. فهمت أنك تنشد بعض المساعدة من أجل الغضب»

ري: «نعم يبدو أن الأمر يتجه إلى الأسوأ. إنها في الحقيقة ليست غلطتي. أنا أسعى جاهداً كي أحافظ على مخزن الخرداوات واقفاً على قدميه مكتفياً بذاته ولكن لايبدو أي شخص يقدر كيف أعمل بمشقة وكم يوجد منافسة من تلك المحلات الكبيرة مثل Home Dome. هذا يؤثر فيّ حقاً. يبدو أن كل شيء يتبدد بسرعة وأنا أشعر أني متوتر جداً في داخلي وكأني دائماً قلق مهتاج. وأظن زوجتي مشمئزة. أحاول أن أخبرها عن مشاكلي ولكنها لاتريد أن تسمع المزيد أنا أغضب وأسأم منها تماماً أحياناً أيضاً».

الممارس: «أخبرني المزيد أريد أن أفهم كيف ترى مايحدث».

ري: «كما قلت لك، أنا أملك مخزن خرداوات. والأمور فيه تزداد صعوبة بسبب المنافسة من مخازن أكبر. عندهم الكثير من المال لكي يحتفظوا بالكثير من مخزون البضائع. يستطيعون أن يفتحوا أبوابهم من السابعة صباحاً حتى منتصف الليل لأن لديهم عدد كبير من الموظفين. أنا عندي فقط ثلاثة أشخاص يعملون معي لاأحد منهم يريد أن يبقى إلى وقت متأخر أو يأتي مبكراً إلى المخزن. إنهم لا يريدون أن يفهموا المشكل الذي نحن فيه. مخزن صغير مثل مخزني يستمر إذا قدم موظفوه الخدمات لزبائننا. علينا أن نأتي مبكرين ونبقى حتى وقت متأخر. علينا أن نقدم للزبون نصيحة مخلصة. علينا أن نستمع بصبر إلى قصصهم حين يكسرون أشياء ويحاولون إعادتها إلينا. تلك هي الطريقة الوحيدة لبقائنا».

الممارس: «أظنني فهمت. في الواقع إنها أوقات صعبة بالنسبة لمخازن صغيرة تبيع بالتجزئة. ولكن خبّرني ري كيف أستطيع أن أساعدك في موضوع غضبك».

ري: «حسناً هؤلاء الأشخاص الذين يعملون معي يجلبون لي الغضب والسأم. يندبون وينتحبون حول قصر ساعات الغداء وقلة أوقات الراحة ويشكون

من الزبائن وأنهم لايستطيعون أن يأخذوا عطلة أثناء أسبوع عيد الميلاد أو أسبوع عيد الفصح. أريد أن أتعلم كيف أتدبرهم وأسوسهم. أنت تعرف كيف ينبغي لي أن أرد حين يتشدقون ويغمغمون القول في وجهي. أنا أريدهم فقط أن يعرفوا ماهي القصة».

الممارس: «حسناً أسمعك تقول أنك تسعى إلى الحصول على مهارات لكي تغير موظفيك فتجعلهم يدركون مدى جدية الوضع. أستطيع بالتأكيد أن أعيد محادثتك معهم ونستطيع أن نجرب العمل بطرق تواصل أكثر جدوى. ولكن ماشأنك أنت؟ ماذا تريد أن تغيّر فيك أنت؟

ري: «لاأفهم»

الممارس: «حسناً يبدو أنك تغضب في أغلب الأوقات من المحتمل أن من الأفضل أن تتعلم كيف تستجيب بشكل أقل قوة نحوهم. حتى لو استمروا في تصرفهم كما يفعلون».

ري: «أنا مازلت لاأدرك ماتقول» (يبدو غير مرتاح)

الممارس: «ري أريد أن أطور معك برنامج تدخل من أجل الغضب له جزءان. يتألف أول جزء من مراجعة إجراءاتك في إعطاء تقويم لموظفيك ووضع قواعد العمل وأموراً مثل ذلك. نستطيع أن نناقش ماذا تفعل ونستطيع أن نلعب دوراً في مشاهد نموذجية. وكما تعلم ثمة أساليب من أجل التواصل بعضها أفضل وبعضها أسوأ وأستطيع أن أكون معيناً في هذا الخصوص. ولكن أود أيضاً أن نتفق على أن ثمة هدفاً آخر وهو أن تغيّر ردود فعلك العنيفة تجاه موظفيك»

«دعنا نفترض مثلاً أن أحد العاملين يطلب عطلة ثلاثة أيام أثناء أسبوع عيد الميلاد. إنه أسبوع ضغط عمل بالنسبة لك أليس كذلك؟»

ري: «لقد أدركتَ ذلك بشكل صائب!»

الممارس: *«حسناً الآن دعنا نفترض أنك قلت سابقاً لا لطلبه هذا. ولكنه الآن يسأل ثانية. هذا هو نوع الوضع الذي إما أن تنفجر فيه أو تهتاج وتقلق بصمت أصحيح ما أقول؟»*

ري: *«للمرة الثانية صحيح ما تقول».*

الممارس: *«حسناً دعنا نفترض أنه يعرف الجواب. إنه يعرف أنك لا تستطيع أن تعطيه أيام عطلة في أسبوع عيد الميلاد، ولكنه يسأل للمرة الثانية مع ذلك. يمكن أن ترد في وجهه بغضب فظيع وتقول له «لا» بطريقة هجومية وبصوت مرتفع. أو بوسعك أن ترد بأقل حد من الغضب وتقول له «لا» بطريقة جازمة.*

«أحد أهداف برنامجنا هو أني أود أن أساعدك كي ترد بغضب أقل - ليس المهم ماذا يسألك وليس المهم عدد المرات التي يسألك فيها. أنا أريد أن أعطيك بعض القدرة. بعض السيطرة على ردود فعلك دون الاهتمام بما يفعله الآخرون».

«أريد أن نتفق أن بوسعك أن تتغير، وأنك مسؤول في هذه الحياة وسوف نعمل كي نعطيك تلك القدرة والحرية الانفعالية. ما رأيك؟»

ري: *«هذا يستحق التجربة».*

ثانياً: من المهم أن يتم الاتفاق على الطرق التي سوف تستعمل في برنامج التدخل. قد يكون هذا إشكالياً إذا كان لدى الزبون أفكار راسخة حول العمل من أجل التغيير. قد تكون هذه الأفكار أتت من التعلم المبكر (مثل «كما علمني أبواي ربيت أولادي حسب القاعدة (وفّر العصا ودلّل ولدك)»، أو من برامج التلفزيون أو من ملاحظات تصرف الأصدقاء إلخ....

فمثلاً إذا كان الزبون يتوقع من الممارس أن يشجع على التطهير أو التنفيس بضرب المخدة أو بأخذ دروس في الملاكمة أو بالصراخ في الغابات وإذا كان الممارس يعرف أن هذا التطهير من غير المحتمل أن ينقص الغضب فلن يحدث الكثير من التقدم.

نحن نقترح أن تُطوّر خطة تَدَخُّل مكتوبة خاصة بكل زبون ويشرك فيها الزبون بصراحة. وتتضمن هذه الخطة حديثاً مختصراً عن فوائد الاسترخاء وتنمية المهارات والعمل بتعاون وأمان في المكتب على سلوكيات جديدة قبل السعي إلى التعميم في العالم الواقعي إن مناقشات تمهيدية مفتوحة حول الطرق التي ستستعمل ووثيقة مكتوبة يمكن أن تعطى إلى الزبون كل هذه الأمور تزيد الثقة بالممارس وتجدون في آخر الفصل نموذجاً لها.

ومع تقدم العلاج قد تكتشف مواضيع خاصة تؤدي إلى تعديل في الخطة فمثلاً: قد يكون الزبون قد حاول من قبل اتباع تمرين جازم ووجد فيه فائدة جلّى أو ربما لم ينجح ذلك التمرين فيمكن أن تُغيّر خطة العلاج وفقاً لذلك.

لنعد إلى قصة ري:

الممارس: «*حسناً ري أظن أني فهمت حقاً المشكلة الآن. أنا أقترح أن خطتنا لإنقاص الغضب عندك لها جزءان الأول أن بوسعنا أن نطور مهارات لنساعدك على أن تصبح أقل غضباً. والثاني أن بوسعنا أن نطور مهارات لنساعدك على إعطاء تقويماً لموظفيك بأوضح طريقة ممكنة. أريد أن نضع معاً خطة مكتوبة فنعرف كلانا إلى أي شيء نسعى وما هو هدفنا هل توافق على ذلك؟ ...*

ري: «*هذا يبدو جيداً عندي إني أقدر كيف تجعل كل هذه الأمور واضحة*».

الممارس: «*شكراً لك. من أجل المساعدة لإنقاص غضبك تجاه موظفيك وزوجتك وأولادك أقترح أن نستعمل تقنيات تساعدك على تقدير الأوضاع بقدر ما يمكن من الواقعية وأن نتوقع نتائج معقولة أكثر لما تقوله وتفعله ولكي تصبح أكثر تقبلاً وصفحاً لسلوك موظفيك وزوجتك*».

ري: *«ويحي لا أعلم. في الواقع يبدو هذا جيداً إلى حد ما عندي. أستطيع أن أفهم الجزء الذي يتناول رؤية المشاكل بشكل واقعي وحتى قبول السلوك الغبي السخيف للموظفين عندي ولكن لمَ عليّ أن أصفح عنهم؟ ما هذا الأمر؟ إن لديهم عملاً يقومون به وأنا أدفع لهم مرتبات جيدة لماذا علي أن أصفح عنهم إذا تصرفوا بغباء؟*

في هذه النقطة ينبغي على الممارس أن يشرح الفروق بين بعض هذه المصطلحات المطروحة على النقاش. وبالاعتماد على ردود فعل ري ينبغي أن تذكر جميع هذه المصطلحات أو بعضها في خطة العلاج المكتوبة. يبدو أن ري كان عنده رد فعل قوي على كلمة أو تصور «الصفح» إذ لا يوجد إلا سبب ضئيل لمتابعة هذا الموضوع في هذه المرحلة المبكرة من العلاج ربما يفضل عدم ذكر كلمة صفح لبعض الوقت. إن خطط العلاج بالطبع مرنة. وفي أغلب الأوقات تُعدّل مع خطوات تقدم العلاج.

ثالثاً: من المهم تنمية رابطة شخصية إيجابية عاطفية مع الزبائن من أجل زيادة الثقة وزيادة احتمال سلوك الإذعان في المهام المتفق عليها. مع أن الاتفاق على الأهداف والمهمات يزيد الإذعان أيضاً، حين يصبح التقدم عسيراً فإن الرابطة العاطفية الواثقة هي التي تتيح إذعاناً أعظم في المهمات المحددة. يرجح أن يتحسن الزبائن ويتبعون خطة العلاج إذا وجدوا أن الممارس يشبههم بطريقة ما ذات دلالة. فيزيد هذا التشابه ترجيح رابطة إيجابية. وندرك بالطبع أن هذا أمر صعب عمله في بعض البيئات مثل المؤسسات الإصلاحية. كما نفهم أنه صعب أيضاً في علاقات «غير متكافئة» بين مستشار في مدرسة يبلغ من العمر ٤٥ عاماً وطالب في ١٥ سنة من عمره. ونعلم أن بعض الزبائن يشعرون براحة أكثر مع ممارسين مختلفين ذكوراً أو إناثاً سوداً أو خلاسيين أو بيضاً كباراً أو صغاراً بالطبع بعض صفات الممارس لايمكن تغييرها.

وفي الوقت نفسه إذا كان الممارس والزبون متدينين أو من الدين نفسه فهذا ببساطة يقوي الرابطة كما يقويها إن كان كلاهما مهتماً بالأحداث الجارية أو بالأدب أو بالكاراتيه الخ. وإذا أخبر الزبائن أن الممارس كان يعمل على إنقاص غضبه هو نفسه وما يزال يفعل ذلك من المحتمل أن يؤدي ذلك إلى رابطة جيدة.

أشارت البحوث إلى أن النماذج المكافحة أي (الممارسين الذين يُقّرون أنهم غيّروا شخصياتهم بطرق إيجابية ولكنهم مازالوا يعملون على تحسينات فيها) ينجزون تغييراً في زبائنهم أكثر من النماذج المتفوقة الضليعة (أي الممارسين الذين يعطون انطباعاً أنهم حلّوا سابقاً جميع مشاكل غضبهم الشخصية وأنهم الآن بكامل حكمتهم).

وهكذا نحن ننصح أن يكون الممارسون متواضعين يقبلون كفاحاتهم الذاتية.

ثمة طريقة أخرى لتعزيز الرابطة العاطفية وهي أن على الممارسين أن يظهروا مشاركة وجدانية دقيقة مع زبائن الغضب. وذلك بأن يبرهنوا على تفّهم للمشكلة من وجهة نظر الزبون. وهذا ليس سهلاً بالضرورة وخاصة مع وجود المعاملة السيئة التي ينزلها زبائن الغضب بالآخرين. وبالتأكيد ليس من الضروري بالنسبة للممارسين أن يوافقوا على تفسيرات الزبائن أو أعمالهم. وبدلاً من ذلك يكون الهدف أن يبلّغوا فكرة أن الممارس يستطيع أن يرى الوضع من وجهة نظر الزبون وذلك بفهم درجة كرب الزبون ودافعه وأهدافه.

الشكل٦-٢

أهمية الثقة



بالإضافة إلى ذلك وبعد العمل مع مئات المشاركين الغضاب في مختلف المشروعات وجدنا أن العديد منهم يذعن بشكل مدهش لتجريب استراتيجيات تدخل مختلفة - مادمنا نصرف وقتاً لنشرح المنطقي

المعقول لهم. وفي الواقع إن الإذعان سوف يزداد بشكل كبير إذا حصل تنبه دقيق للتأكد من أن المشاركين فهموا بشكل كامل نماذج النشاطات التي يُتوقع أن يؤدوها وكيف أن هذه الأمور يمكن أن تكون مفيدة لهم: يبدو أن معظم الراشدين المتصفين باضطراب الغضب يقدّرون تلك المقاربة الصريحة المستقيمة الصادقة.

قد يكون من الصعب بل من المستحيل توليد بعض السلوكيات أو الصفات الشخصية (مثل نوع الجنس، لون البشرة، العرق) التي تزيد الرابطة العاطفية. وكما أشرنا سابقاً لانستطيع أن نكون على يقين من صنف العوامل ونجوعها التي تؤثر إيجابياً في النتيجة. ومع ذلك فإن بعض السلوكيات هي بالتأكيد يلزم تجنبها. درس أكيرمان Ackerman وهليسنروث Hilsenroth (٢٠٠١) سلاسل من صفات وتقنيات المعالج التي أظهرت أنها تضعف التحالف العلاجي. يحدث أثر سلبي في رابطة الزبون - الممارس حين يكون الممارسون قساة غير ثقات مترددين كثيري النقد، مبتعدين غير ودودين متوترين ذاهلين. وجد تأثير سلبي على رابطة الزبون- الممارس أيضاً حين استعملت بعض التقنيات - مثل الصيغة المبالغ فيها للعلاج وفضح النفس بشكل غير لائق واستعمال قاس عنيد لتفسير تحول ما، واستعمال للصمت بشكل غير مناسب. يمكن تقليل هذه السلوكيات وتقترح هذه الدراسة أن يراجع الشخص أشرطة معالجته بنفسه أو أن يحصل على إشراف لإنقاص هذه التقنيات إلى أدنى حد.

الغضب موجود ويبدو أننا جمعينا نعمل طوال حياتنا لكي نسيطر على ردود فعل الغضب. إن مشاركة متعاونة تكون فيها أهداف التدخل وطرقه متفقاً عليها ويستمتع الشركاء بمشاعر طيبة واحترام متبادل يرجح أن تزيد ألق العلاقة الناجحة ودافع الزبون لكي يعمل على التغيير مع الممارس. حينئذ يبرز التغيير حين يعرض الزبون إذعاناً أكبر مع الاستراتيجيات المخططة من أجل إنقاص الغضب.

خطة علاج تعاونية

الاسم ____________ التاريخ ____________

تاريخ مختصر (وصف مثيرات الغضب العادية. كيف يعاني الغضب وكيف يعبّر عنه).

____

____

____

ما هي بعض العواقب النموذجية السلبية لغضبك؟

____

____

أهداف خطة علاج الغضب (على المدى القصير. على المدى الطويل)

____

____

سلوكيات خاصة يُهدف إلى تغييرها

____

____

____

استراتيجيات تدخل	***مناقشتها والموافقة عليها***
ـ تنمية مهارة الاسترخاء	____________
ـ تنمية مهارة الحياة السلوكية	____________
ـ تعزيز مهارة حل المشكلة بين الأشخاص	____________
ـ فن التجنب والهرب	____________
ـ انفجار مثيرات الغضب	____________
ـ إعادة الصيغة المعرفية للواقع	____________
ـ القبول والصفح	____________
ـ أمور أخرى ____________	____________

هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

زيادة وعي الغضب

لئن تعتمد قيمة الحياة الجوهرية المطلقة على الوعي وعلى قدرة التأمل أفضل من أن تعتمدعلى مجرد الاستمرار في البقاء

أرسطو

قد يبدو غريباً أن نخصص فصلاً لزيادة وعي الزبون بالغضب. ومع ذلك فقد عرّفنا الغضب بمصطلحات التجربة الشخصية لأفكار الغضب والأحاسيس الجسمية والسلوكيات التعبيرية. إن التعبير عن الغضب هو حادث عام من السهل رؤيته حتى من قبل الزبائن أنفسهم. ومع ذلك فإن الصورة الفعلية ليست بالوضوح الذي قد يتوقعه نهج المحاكمة الفكرية الاستنباطية هذا.

الشكل٧-١

السلوكيات الممارسة بشكل جيد تستكمل آلياً



يتم معظم مانفعله في الحياة «بربان آلي» (أوتوماتيكي). مثلاً في بداية تعلمنا قيادة السيارة نفكر في ضبط المرايا الجانبية والخلفية ونفكر أين مكبح الوقوف وهل يعمل بشكل جيد.

ونخبر أنفسنا بوعي أن علينا أن نتفحص خزان الوقود لنطمئن هل فيه مايكفي لإيصالنا إلى مقصدنا. ومع ذلك ما إن تصبح القيادة جزءاً من نظام عاداتنا حتى لانفكر في أي من هذه الموضوعات. ونبدو كأننا نعرف بشكل آلي ماذا نفعل ونتصرف تصرف ربان آلي (أوتوماتيكي). Autopilot. وحين نقود على الطريق عينها إلى العمل كل يوم لا نعدّد المخارج التي تتفرع عن الطريق الرئيسي أو نقول

لأنفسنا «بقي ثلاثة مخارج – أو اثنان – أو المخرج التالي» بدلاً من ذلك نلف إلى المخرج الصحيح وحسب – بشكل أوتوماتيكي. نادراً ماينقص الوقود في سيارتنا مع أن معظمنا لايتفحص الخزان كل ٥٠ ميلاً. وبالرغم من الإلحاح على قراءة دفتر المعلومات الذي يأتي مع السيارة حين نقتنيها لانتفحص «بشكل مرتب منظم» ضغط الهواء في الإطارات ولا نقول لأنفسنا «تذكّر أن تقفل السيارة». في المهام المتكررة يعمل الربان الآلي النموذجي الذي هو فينا بشكل جيد.

نحن بني البشر نعمل بنجاح على نمط من عملية أوتوماتيكية مجزّأة. تتيح هذه التجزئة لنا أن نتولى عدة مهام في وقت واحد مع التركيز على مهمة واحدة فقط من بينها. يستمع كثير من الناس إلى المذياع أثناء قيادة السيارة أو يتحدثون بالهاتف الجوال أو يدخنون أو يتحدثون مع المسافرين أو يأكلون أو يمشطون شعورهم وأكثر من ذلك. ومهما كانت تمثل هذه النشاطات تصادفات آمنة (والتصادفات هي واقعية) فإننا لانخطئ أثناءها المخرج في الطريق ولانغفل عن الإشارات الضوئية ولا إشارات المرور ولا الحاجة إلى تعبئة الوقود بسبب هذه النشاطات التي نقوم بها.

ويتم مثل هذه العملية في نشاطات حركية أخرى مثل تعلم الرقص. ففي البداية يتطلب الأمر الكثير من الانتباه الشعوري لعدّ خطوات الرقص أو لتذكر مواقع الحركات المتنوعة. ومع ذلك بعد قدر كبير من التكرار يستطيع الراقصون أن يتحدثوا عن أمورهم الشخصية دون أن تفوتهم متابعة الخطوات، كذلك يضرب ممتهنو الآلة الكاتبة المفاتيح على مئات الصفحات ولا يتذكرون أبداً كلمة واحدة مما «قرؤوا».

بالطبع كما ذُكر في الفصل ١ حين مناقشة قانون yerkes-Dodson، يمكن لهذه النشاطات المتشابكة أن تداخلها الفوضى بطروء أفكار غير مرغوب فيها. ومع ذلك فتلك الأفكار المقيتة لابد أن تكون شديدة نسبياً لكي تؤثر، حتى لو كانت كذلك يبقى النشاط الحركي جارياً ونافذاً – ولكن ليس بالجودة نفسها. والواقع أنه في معظم الأوقات يتم تنفيذ مهمات متعددة بنجاح. وعلى حين يكون التركيز على مهمة واحدة (كالتفكير في جدال مع قرين) تتم المهمة الأخرى كالرقص مثلاً بشكل آلي.

تتم هذه العملية الآلية ذاتها في ردود فعل الغضب. تظهر أكثر ردود فعل غضبنا كأنها عملية آلية. نحن نصبح غضاباً قبل أن نعرف ذلك نحن لسنا واعين بشكل خاص كيف ولماذا نرد بغضب ولا نفكر في المهارات الأخرى التي نملكها من قبل كي نرد بشكل مختلف.

يبدو أن تجارب الغضب وتعبيرات الغضب تقع وحسب، قد لا نكون جاهلين تماماً ماذا قلنا وماذا فعلنا. وحين يعتاد الشخص سلوك الغضب مرة تلو المرة تصبح عادة الغضب كقيادة السيارة والضرب على الآلة أو الرقص أي أنها تحدث بشكل آلي.

ولهذا السبب من المهم تعليم الزبائن أن يكونوا واعين لميلهم إلى ردود فعل آلية في غضبهم. وحين ينمو ذلك الوعي عندهم سوف يكونون قادرين على استباق ردود فعل الغضب النموذجي لديهم ويعوقونها. بالإضافة إلى ذلك سيكونون قادرين على ابتدار ردود فعل بديلة معرفية وانفعالية و / أو سلوكية.

هذا بالطبع موجز مبسط. والعملية في الواقع تأخذ بعض الوقت. ومع ذلك من المهم للزبائن أن يتعلموا أن من المحتمل أن يصبحوا غضاباً في أحوال أكثر مما يعرفون وأنهم لايختارون أن يصبحوا غضاباً بشكل شعوري. يحدث الغضب كوظيفة لعادات بنيت مدى سنين وهو يحدث دون تفكير فيه وفي نتائجه. ووظيفة الممارس أن يكسر سلسلة رد الفعل الآلي تلك.

تقنيات لزيادة الوعي:

ثمة عدد من تقنيات جاهزة للاستعمال لدى الممارس. كل واحدة من هذه الإجراءات يمكنها أن تزيد وعي الزبون بالعناصر المختلفة لحوادث الغضب.

رصد النفس:

يمكن أن يُطلب إلى الزبائن أن يحتفظوا بسجلات أو بمذكرات حول تجارب غضبهم. في الفصل ٣ هيأنا رصداً ذاتياً بشكل (سجل حادث الغضب) يمكن

استعماله لزيادة الوعي بحوادث الغضب الفردية. والطلب إلى الزبائن ملء هذا الشكل من الاستمارة يساعدهم على أن يشهدوا:

(١) مثيرات غضبهم (٢) التجارب المرافقة المعرفية والسلوكية والفيزيولوجية (٣) ردود فعل الآخرين (٤) النتائج. يمكن مناقشة أجوبة الاستمارة في جلسة مع الممارس. وهذا يبني الوعي بسلسلة الحوادث الآلية التي هي جزء من الغضب كما أنه ينير ردود الفعل الواضحة بين الأشخاص والعواقب السلبية الكامنة.

يمكن أن يُطور الوعي أيضاً بتشجيع الزبائن على رصد ردود أفعالهم الجسمية. هذا سوف يكون سهلاً إذا كانوا قد عُلِّموا من قبل مهارات الاسترخاء، لأنهم يكونون قد تعلموا مقداراً كبيراً من رصد النفس أثناء التمرين على الاسترخاء (انظر الفصل ٩). وإذا لم يكونوا قد تعلموا مهارات الاسترخاء من قبل. فمن الحكمة التركيز على التفاعل الجسمي أثناء تمرين الاسترخاء والذي سيكون فيما بعد جزءاً من برنامج إدارة الغضب وعلاجه الكلي. وفي كلتا الحالتين يستطيع الممارس أن يطلب إلى الزبائن أن يقدموا تقارير تصف أحاسيسهم الجسمية حين يفكرون في مثيرات الغضب الكامنة. ومع الزمن سيتطور وعي متزايد عندهم بنظم القلب وبالتعرق وبتوتر العضلات وبالأعراض المعدية المعوية وبالأوضاع التي تحرض الغضب بشكل كامن.

مقابلات سريرية حول حوادث الغضب:

مناقشة بسيطة في حوادث الغضب الماضية تبني الوعي، وإذا وُجهت بمهارة يمكنها أن تتيح درجة ما لحدوث إخماد لثوران الغضب. ومع ذلك كثير من الغضب يقوى ويشتد في العواقب مثل احتدام الكلام الذي يوجه إلى الزبون. هذا النوع من التبادل يمكن مشاهدته كل يوم تقريباً على شاشة التلفزيون حيث يكشف الناس عن أسرارهم المشحونة بانفعال ويساعدهم المضيفون، فكر في هذا الحوار النموذجي الذي يحصل.

جون: *«أنا أتميز من الغيظ والغضب لقد اكتشفت لتوي أن صديقتي كانت تنام مع*

أعز أصدقائي بيتر. وكان هذا يتم في الشهرين الماضيين!».

مضيف التلفزيون: « *ياللعجب! هذا حقاً فظيع! كيف تستطيع أن تتحمل هذا الذي فعلته معك! يبدو أنها حمقاء حقاً. وما هو شأن بيتر؟ أحقاً هو صديقك؟ لقد استغفلك كلاهما وعليك أن تقوم بأمر ما فوراً». (قال ذلك بصوت جاهر وبسرعة).*

على نقيض ذلك تكون أجوبة الممارس مختلفة في التوقيت والنبرة والسعة والمضمون.

جون: «*أنا أتميز من الغيظ والغضب لقد اكتشفت لتوي أن صديقتي كانت تنام مع أعز أصدقائي بيتر. وكان هذا يتم في الشهرين الماضيين!».*

الممارس: «*لابد أن ذلك كان مفاجئاً ومن الصعب أن تعلم ذلك. إن الوضع بينكم أنتم الثلاثة يبدو معقداً ومشوشاً. أراهن أن هناك الكثير من المشاعر الصعبة فيما بينكم. قد نستطيع الكلام أكثر ونفكر في احتمالات من أجلك في هذه المرحلة». (يقول ذلك بهدوء وبحديث متوسط الشدة).*

تزّود المقابلات العيادية فرصاً لمناقشة حوادث مقيتة تولد الغضب بطريقة هادئة. ويصوغ الممارس رد فعل معقول على المثير ويبدأ ببناء وعي بأن هناك طرقاً بديلة لترتيب المشكلة. (مثل: «لابد أن هذا أمر مشوش» بدلاً من «جعلاك حقاً تبدو غبياً») وذلك للإيحاء بأجوبة بديلة يمكن أن يُردّ بها. إن الوعي بالخيارات طريقة قوية لمساعدة الزبائن كي يشعروا أو يستعيدوا الإحساس بالسيطرة. مساعدة الزبائن في مناقشة أوضاع غضبهم وفي الوقت نفسه تقوية وجهة نظر هادئة معقولة لديهم (نوقش بالتفصيل في الفصل ١٢ الذي يهدف إلى عرض الموضوع.)

لعب أدوار حوادث الغضب:

يذكر الزبائن دائماً منذ الجلسة الأولى حوادث الغضب التي حصلت لهم.

ويتيح لعب الدور للممارس أن يمثل دور مثير الغضب مع فارق مفيد وهو أن سلوك المثير يمكن تمثيله عدة مرات ويمكن أن تختلف الطريقة ويمكن أن يوقف العمل (عند الحاجة). مثلاً: قد تذكر والدة أن ابنها كان قليل الاحترام. وحين يلعب الممارس دور الابن يمكن تمثيل ذلك بعدة طرق. يمكن أن يكون الممارس مهذباً ناقداً كلامياً و/ أو جاهر الصوت. يستطيع الممارس (حين يلعب دور المثير) أن يعطي أسباباً لعدم الاحترام (مثلاً: «أنت عاملتني كأني غبي أحمق بالأمس. فلماذا إذن يجب أن أهتم بمشاعرك!») أو يمكن أن يحذف الأسباب (مثلاً: «أنت تستحقين ذلك!»). يساعد استعمال لعب الأدوار في خلق وعي بردود فعل الغضب ويتيح للممارس أن يقدّر بشكل أفضل كيف تصرف الزبون بالواقع في أوضاع محرّضة. ويساعد لعب الأدوار أيضاً الممارس كي يحدد مستوى مهارة الزبون في معالجة المشاكل بين الأشخاص.

قلب الأدوار:

يحصل تنوع مفيد للعب الأدوار البسيط حين يلعب الزبون دور المثير المحرض ويلعب الممارس دور الزبون (الغاضب). يتيح هذا للزبون أن يرى حادث الغضب من وجهة نظر مختلفة وربما يزيد الوعي بالدافع لدى الشخص الذي ينظر إليه على أنه المثير. بالإضافة إلى بناء وعي أوسع، ثمة منفعة أخرى لقلب الدور وهي أنه يتيح للممارس أن يصوغ عدداً من الاستجابات الكامنة البديلة حين مواجهة المثير نفسه.

تظاهرات زائفة لتفاعلات تولد غضباً شائعاً:

نحن ننصح أن يطور الممارسون سيناريوهات محرض غضب شائع يتعلق بحياة الزبون. بالطبع تتفاوت وظيفة هذه السيناريوهات حسب سن الزبون وجنسه وحالته الزواجية ونمط حياته. ومع ذلك، هناك العديد من المثيرات العامة الشائعة التي تتضمن إجحافاً وتطلباً من الآخرين وعدم احترام وإهمالاً اجتماعياً يمكن استعمالها

جميعها موضوعات للمناقشة ومن أجل لعب الأدوار. يتيح مثل لعب الأدوار هذه ثانية التمرين على استجابات بديلة ويتيح تفهماً لدوافع الآخرين. والأمر المهم أن الزبائن بإمكانهم غالباً أن يتعلموا أكثر من هذه الأنواع للعب الأدوار «الشاملة». لأن هذه الأنواع ليست بارزة ملحوظة بشكل مباشر في حياة الزبون. وعلى خلاف ذلك يمكن أن يكون الزبائن متحمسين جداً حول حوادث غضبهم الشخصية مما ينقص قابليتهم لمناقشة هذه الأنواع والتعلم منها.

فكّر في سيناريو موقف السيارات التالي (من Pinto ٢٠٠٠). في هذا التمرين يُطلب إلى الزبون أن يجلس ساكناً ويجيب عن نقاط متعددة متعرفاً أفكاراً وردود فعل جسمية ورغبات الخ. والهدف بناء وعي الزبون الذاتي بردود أفعاله والتفكير في خيارات الأجوبة.

استرح على كرسيك واغمض عينيك. تخيل أنك تقود سيارتك إلى مجموعة المخازن mall من أجل شراء بعض الحاجيات. أنت بمفردك. وصلت إلى إشارة حمراء في مدخل موقف السيارات تلحق سيارة أخرى أمامك، تريد أن تقوم بدورة إلى اليمين كي تدخل إلى الموقف.

تحولت الإشارة إلى اللون الأخضر ولكن السيارة أمامك لم تتحرك لمدة طويلة وهي تحتجزك. أطلقت بوق السيارة لتنبّه السائق لكنه بقي واقفاً ولم يستجب. تحولت الإشارة إلى اللون الأحمر ثانية. وانطلقت سيارته أخيراً ولكنك أنت فاتتك الإشارة (خذ جواب الزبون).

كان موقف السيارات شديد الازدحام عندما دخلته. لم يكن فيه أمكنة لصف السيارة. قدت سيارتك إلى مسافة أبعد عن المخازن تبحث عن مكان. ثم اقتربت من شخص مسن كان يجر سيارته إلى مكان خال كان بطيئاً جداً في إيقاف السيارة يرجع إلى الخلف ويتقدم إلى الأمام عدة مرات لكي يصل إلى المكان المخصص ولم يكن هناك متسع بالقرب منه من أجل سيارتك كان عليك أن تقف وتنتظر (خذ جواب الزبون).

وأنت مستمر في البحث عن مكان اقتربت من الخلف جماعة من الناس كانوا يسيرون في منتصف موقف السيارات. كانوا يسدّون الطريق أمامك ولم تستطع تجاوزهم. ومع أنهم التفتوا ووجدوك وراءهم فقد استمروا في محادثة كل منهم مع الآخر وكانوا يسيرون ببطء. وأنت تتبعهم فترة طويلة (خذ جواب الزبون).

تستمر في البحث عن مكان في الموقف. وصلت إلى إشارة مفترق طرق أربعة. ووقفت ولكن لم تر سيارات أخرى. وما إن بدأت السير مخترقاً ذلك المفترق حتى رأيت سيارة آتية من طريق من جهة اليمين. واخترقت المرأة التي تقودها إشارة التوقف دون أن تخفف سرعتها وكادت تصدم سيارتك. وضغطت أنت على المكابح كي لا تصدمها (خذ جواب الزبون).

ما إن ضغطت على المكابح كي تتجنب الاصطدام بالسيارة الأخرى حتى كانت سيارة خلفك تقف فجأة وراءك كي لاتصدمك. ترى في المرآة التي تعكس خلفك مراهقاً يقود السيارة ويبدو عليه الغضب الشديد وهو يقوم بإيماءات فاحشة. وبدأ يدور حول سيارتك وقد أطلق بوقه ثم وقف وصرخ: يا أحمق ثم سارع بالذهاب (خذ جواب الزبون).

أنت الآن تقود أمام صف السيارات تبحث عن مكان لتصّف سيارتك. وفجأة يرجع شخص بسيارته إلى الخلف دون أن ينظر. كادت سيارته تضرب سيارتك. تضغط على المكابح كي تتجنب الحادث. (خذ جواب الزبون).

ما إن خرجت السيارة من المكان الذي كانت فيه حتى أشّرت وبدأت تدخل إلى ذلك المكان. فجأة ظهر رجل يبدو كأنه «غريب» يقود سيارته بسرعة إلى المكان الخالي من الجانب الآخر للسيارات المصفوفة. فتحت نافذتك وأخبرته أنك كنت تنتظر هذا المكان من قبل. أجابك بلكنة ثقيلة «أنت جلف» وسار باتجاه المخزن. (خذ جواب الزبون).

ولما أخذ ذلك السائق المكان الذي كنت تنتظر أن تصفّ سيارتك فيه وأنت تظن أنك أجدر به قدت سيارتك بسرعة خارجاً باحثاً عن مكان آخر. بعد بضع ثوان أوقفك الشرطي وأعطاك مخالفة لأنك تسرع في موقف السيارات (خذ جواب الزبون).

يمكن أن تكون هذه الأنواع من السيناريوهات المتخيَّلة ولعب الأدوار جد مثقفة. إنها تبني وعي الزبون بطريقة لا يمكن إنجازها بمناقشة بسيطة. نحن نعتقد أن الخيال أمر نافع عظيم للممارس. فكّر في بعض الخيارات المعرفية التي تناقش في السيناريو المذكور آنفاً. لماذا كان السائق بطيئاً أمام الإشارة؟ هل كان سكران ثملاً أو متعاطياً للمخدرات أو بطيء الذهن أو مشغول البال بمشكلة طبية شخصية. هل أصابته سكتة أو نوبة صرع؟ لماذا فاتت الإشارة المرأة؟ هل النساء سائقات فاشلات؟ هل كانت مشغولة بالحديث عبر الهاتف الجوال؟ ما شأن السائق المراهق؟ هل المراهقون يحبون المبالغة ويميلون إلى أن يكونوا قليلي التهذيب؟ لماذا أخذ السائق الآخر المكان؟ هل ارتكب خطأ بسيطاً ولم يرك؟ هل كان مسرعاً للذهاب إلى المرحاض فتصرف مدفوعاً بالحاجة ولم تكن هذه عادة عنده؟ هل «الغرباء» أقل احتراماً؟ ولماذا عاقب الشرطي وكتب المخالفة هل لديه كمية محددة من الاستمارات عليه أن يملأها؟ هل أخطأت أنت فعلاً فتستحق المخالفة؟

هذا المشهد الواحد يقدم مناسبات عديدة لبناء الوعي. وقد اختيرت الشخصيات عن قصد رجالاً ونساءً ومراهقين وهرمين وغرباء. تزود أمثال هذه المشاهد بفرصة لتقييم المواقف وردود الفعل الجسمية والأفكار والرغبات.

أما بالنسبة للممارسين الذين يعملون في أمكنة خاصة مثل المؤسسات الإصلاحية أو المدارس فيمكن أن تطوّر هذه المشاهد بشكل يناسب التحديات التي يواجهها الزبائن في تلك البيئات.

تخيلات تستدعي إلى الذهن حوادث الغضب الماضية

إن العمل المتنوع في سيناريوهات توليد الغضب العادي أو مقابلات الزبائن البسيطة حول حوادث غضبهم الماضية هي من أجل أن يتخيلوا حوادث الماضي الإشكالية بالتفصيل.

إن التذكر أو استدعاء الماضي إلى الذهن بالتخيلات يتيح أيضاً المناقشة وإلى حد ما إخماد تأثير الغضب والتفكير بالحوادث وفرص الإجابة من وجهات نظر الآخرين. ومع ذلك حين تضاف التخيلات إلى مناقشة كلامية بسيطة تصبح التجربة أكثر واقعية بكثير بالنسبة للزبون ويتوافر مناسبة أفضل من أجل انتزاع مشاعر الغضب وإنقاصها.

تجارب الغضب التي تحدث بشكل طبيعي أثناء الجلسة

يعاني الزبائن الغضب دورياً أثناء الجلسة كرد فعل على تعليقات الممارس أو سلوكياته. من أكثر الحوادث شيوعاً حين يقول الزبون: «أنت لاتفهم!» أو «هذه الجلسات لاتفيدني» بالإضافة إلى ذلك هناك فرص أثناء المعالجة الجماعية لاعتراف الزبون بغضبه أمام أعضاء الجماعة الآخرين. إن الغضب الذي يحدث في أثناء الجلسة يمكن مناقشته ونزع فتيله. ويقدم ذلك مناسبة للزبائن/ المرضى كي يلاحظوا مقومات (مكونات) استجابات غضبهم للتمرين على استجابات بديلة بإرشاد من الممارس وأعضاء الجماعة وللحصول على تقويم حول استجابات جديدة وهي تنمو وتتطور.

استبانات الغضب القياسية:

كما هو الأمر في استبانة سمة الغضب (STAXIS2) المذكورة في الفصل ٣ يمكن أن تستعمل الأوراق والأقلام هذه أيضاً لبناء وعي بمدى انتشار الغضب في الحياة اليومية. لاتساعد تعبئة الاستبانات الممارس على فهم مستوى وشكل التعبير

عن الغضب وحسب ولكنها تزود الزبائن أيضاً بتقويم لمستوى غضبهم بالنسبة لمجموعات أخرى من الناس. إن التزويد بتقويم حول درجة علاماتهم بالقياس إلى «معظم» الناس الآخرين يمكن أن يكون تعزيزاً مهماً للوعي.

وما إن يلتزموا بالنشاطات التي تزيد الوعي بجميع عناصر حوادث غضبهم حتى يزداد ترجح قطع العملية الآلية في الغضب والشروع باستجابة معرفية انفعالية و/أو سلوكية. فيما يأتي جُهزت استمارات تساعد الممارسين على زيادة معرفة الزبائن بغضبهم (استمارة الرصد الذاتي لدى الزبون، نظرة عامة على تجارب الحياة).

استمارة الرصد الذاتي للغضب

صف مرة حديثة أصابك فيها الغضب

أجب عن كل سؤال في المكان المخصص له.

المثير: ما الذي أثار حادث الغضب؟

____

____

تجربتك الداخلية: ماذا كان يشبه الغضب عندك؟ صف ماذا فكرت، ماذا شعرت في جسمك وماذا أردت أن تفعل؟

فكّرت ______________________________

شعرت في جسمي ______________________________

أردت أن ______________________________

تعبيرك الخارجي: كيف أظهرت غضبك؟ ما هي إشارات غضبك التي بدت للآخرين

____

____

(ردود فعل الآخرين) كيف كان رد فعل الآخرين على غضبك؟

ماذا قالوا لك أو فعلوا؟ ماذا تظن كان يعتمل في داخلهم؟ ماذا كانوا يقولون لأنفسهم عنك؟

لاحظتُ ______________________________

أظن أن داخل الآخر (الآخرين) ______________________________

قال الناس الآخرون لأنفسهم ______________________________

العاقبة: ماذا حدث عندما انتهى حادث الغضب؟

ماذا تشبه علاقتك بالآخر (بالآخرين) الآن؟

كيف كان الغضب مساعداً؟ كيف كان غضبك مؤذياً؟

____

____

____

هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

استبانة تجارب الحياة-صفحة ١

نريد أن نعلم شيئاً عن تجارب حياتك. لايوجد أجوبة صحيحة أو خاطئة عن الأسئلة. فالرجاء أن تجيب عنها حسب تجاربك الشخصية الخاصة.

١- أستطيع أن أتبين الفرق في تلك الأوقات التي أكون فيها متضايقاً والأوقات التي أشعر فيها أني أتميز غيظاً والأوقات التي أشعر فيها أني **غاضب**:

ـــــ دائماً ـــــ عادة ـــــ أحياناً ـــــ نادراً ـــــ أبداً

٢- يمكن أن أقول إني عادة أصبح **غاضباً**:

ـــــ مرة في النهار أو أكثر ـــــ في قليل من أيام الأسبوع ـــــ مرة في الأسبوع

ـــــ مرة في الشهر ـــــ نادراً إن لم يكن أبداً ـــــ مطلقاً

٣- صف تجربة كنت تشعر فيها أنك متضايق

____

____

____

تذكر تجربة (الضيق) التي مرت بك. قدّر قوة الثوران الانفعالي الذي شعرت به

100.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........0

أقصى ثوران انفعالي شعرت به في حياتي — لا يوجد ثوران انفعالي

كم دام الضيق لديك؟

ـــــ ٥ دقائق أو أقل ـــــ ٥ إلى ٣٠ دقيقة ـــــ ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة

ـــــ ساعة إلى نصف اليوم ـــــ نصف يوم إلى يوم كامل ـــــ أكثر من يوم كامل

٤- صف تجربة شعرت فيها أنك محنق تتميز غيظاً

____

____

____

تذكر تجربة الحنق التي مرت بك قدّر قوة الثوران الانفعالي الذي شعرت به

100.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........!.........0

أقصى ثوران انفعالي شعرت به في حياتي — لا يوجد ثوران انفعالي

كم دام الحنق لديك؟

ـــــ ٥ دقائق أو أقل ـــــ ٥ إلى ٣٠ دقيقة ـــــ ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة

ـــــ ساعة إلى نصف اليوم ـــــ نصف يوم إلى كل يوم ـــــ أكثر من يوم كامل

استبانة تجارب الحياة- صفحة ٢

٥- الآن صف تجربة غدوت فيها غاضباً

____

____

____

الأسئلة التالية هي فقط عن حادث الغضب المذكور آنفاً

أ- تذكر تجربة الغضب التي مرت بك. قدّر قوة الثوران الانفعالي الذي شعرت به

100........!........!........!........!........!........!........!........!........!........0

أقصى ثوران انفعالي شعرت به في حياتي — لا يوجد ثوران انفعالي

ب- ما هي الأعراض الجسمية التي شعرت بها أثناء تجربة الغضب أو بعدها مباشرة؟

ضع إشارة بقدر ما شعرت

- ألم في المعدة
- تشنج في العضلات
- ألم في الرأس
- غثيان
- إسهال
- تدفق طاقة إيجابية
- سوء هضم
- احمرار الوجه
- تعرق
- تعب وفقدان طاقة
- تسرع في نظم القلب
- مشاعر واخزة
- خفقان في القلب
- جوع
- دوار
- عطش

ت - كم دام غضبك؟

____ ٥ دقائق أو أقل ____ ٥ إلى ٣٠ دقيقة ____ ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة

____ ساعة إلى نصف اليوم ____ نصف يوم إلى يوم كامل ____ أكثر من يوم كامل

ث- أين كنت حين مرت بك تجربة الغضب هذه؟

ج- متى بدأت تجربة الغضب؟

- في الصباح الباكر
- في الصباح المتأخر
- بعد الظهر المبكر
- بعد الظهر المتأخر
- في المساء المبكر
- في المساء المتأخر
- قبل الذهاب إلى الفراش مباشرة
- في منتصف الليل
- (لا أستطيع التذكر)

ح- الآن ما الذي أو من كان السبب في غضبك؟

المؤلف وعنوان الكتاب هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

استبانة تجارب الحياة- صفحة٣

خ- هل يمكن أن تقول أن سبب غضبك كان:

- شيء فعلته (أو لم تفعله)
- شيء فعله شخص آخر (أو لم يفعله)
- شيء لا يتعلق بك ولا بشخص آخر
- شيء غامض بالنسبة لي يبدو أني لا أستطيع أن أقرر ذلك

د- أي الأمور التالية يمكن أن تكون أصح الأسباب للغضب

١- كان سبب غضبي

- أمر كنت أتوقع أن يحدث
- أمر لم أكن أتوقع أن يحدث

٢- كان سبب غضبي

- شيء كان بوسعي أن أسيطر عليه/ أمنعه
- شيء ليس بوسعي أن أسيطر عليه/ أمنعه

٣- كان سبب غضبي

- شيء حصل عن قصد/ عمداً
- شيء حصل عن غير قصد/ ليس عمداً

ذ- أثناء ذلك الوقت متى أصبحت غاضباً، من/ ماذا سبّب الغضب؟ (اذكر أكثر من أمر واحد إذا كان هذا مناسباً).

- عضو في الأسرة أو شريك أعيش معه
- شخص أعرفه جيداً وأميل إليه
- شخص أعرفه جيداً ولاأميل إليه
- شخص أحبه
- أنا نفسي
- أحد المعارف
- شخص غريب
- حيوان
- شيء (مثلاً: السيارة، الكومبيوتر، التلفزيون الخ)
- مؤسسة (مثلاً: الحكومة، مجال الأعمال الخ)

استبانة تجارب الحياة- صفحة ٤

ر- *متى تغدو غاضباً . ضع إشارة على كل الأمور التي أردت أن تفعلها و/أو فعلتها في الواقع).*

أريد أن	قمت فعلاً	
______	______	أتشاجر، أضرب، أدفع، أقحم أحد الناس
______	______	أضرب شيئاً أو أكسره أو أخرّبه
______	______	أصرخ وأجادل
______	______	أعطي ملاحظات سيئة تهكمية أو بكلام سيئ
______	______	أتمرن، ألعب رياضة أو أقوم ببعض الرياضات
______	______	أحدق، أقطب أو أنظر نظرة صارمة باردة يمكن أن تقتل
______	______	أصنع تعبيرات جسمية (أدور عيني، أهز رأسي، أصالب ذراعي الخ)
______	______	أسيطر على غضبي وعلى مزاجي ولا أُري أحداً ذلك
______	______	أتخلص من ذلك (مثلاً بأن أضطلع بالأمر أو أتحول وأصرف انتباهي)
______	______	أفكر وأجمع أفكاري قبل أن أتصرف
______	______	أقبل التسوية وأناقش المشكلة وأجد حلاً
______	______	أبقى هادئاً وأخفي ضغائني ولا أخبر أحداً بالأمر
______	______	أخذ وقتاً وأسترخي وأهدئ نفسي
______	______	أبقى هادئاً وأخفي ضغائني ولا أخبر أحداً بالأمر
______	______	أحتفظ بالأشياء تغلي في الداخل وأتراجع
______	______	أحل المشكلة
______	______	أشرب قهوة وشاي
______	______	أشرب بيرة وكحول
______	______	أتناول أسبرين تايلانول فاليوم الخ
______	______	أتعاطى المخدرات (ماريجوانا، ل س د كوكائين الخ)
______	______	آكل شيئاً من الطعام
______	______	لاأفعل شيئاً
______	______	أحاول أن أفكر في المظاهر الإيجابية للوضع

هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

استبانة تجارب الحياة الخاصة- صفحة٥

ز- مع أخذ ذلك الحادث بالاعتبار ماذا شعرت بعد الغضب (اختر أكثر من واحد إذا كان هذا مناسباً)

- مثار أو متضايق - مشمئز - مبتهج - غبي
- مذنب أو خجل - مهتم - سعيد - مكتئب
- راض - منتصر - تعيس - قلق
- مرتاح - لايوجد رد فعل أو لا أستطيع أن أحدد رد فعلي

س- ما هي النتائج أو التغيرات التي تبعت حادث الغضب؟ (ضع ست إشارات واحدة لكل صنف)

- لاحظت بعض أخطائي الذاتية. مثلاً ________
- لاحظت بعض قواي الذاتية. مثلاً ________
- غير متأكد

- غدت علاقتي بالشخص أو بالمؤسسة أقوى
- غدت علاقتي بالشخص أو بالمؤسسة أضعف
- غير متأكد

- كسبت احترام الشخص أو المؤسسة
- أضعت احترام الشخص أو المؤسسة
- غير متأكد

- عملت شيئاً كان جيداً للشخص الذي غضبت عليه
- عملت شيئاً كان سيئاً للشخص الذي غضبت عليه
- غير متأكد

صف ماذا عملت ________

- عملت شيئاً كان جيداً لي
- عملت شيئاً كان سيئاً لي
- غير متأكد

صف ماذا عملت ________

- ثابرت على التفاعل مع الشخص الذي كان مصدر غضبي
- لم أعد أتفاعل مع الشخص الذي كان مصدر غضبي
- غير متأكد

ش- بمصطلحات العاقبة الشاملة النهائية لحادث الغضب أعتقد أن

- العاقبة الشاملة كانت إيجابية بشكل عام
- العاقبة الشاملة كانت حيادية
- العاقبة الشاملة كان لها كلا الملامح الإيجابية والسلبية
- العاقبة الشاملة كانت سلبية بشكل عام
- صف لماذا قدّرت العاقبة على هذا النحو

____
____
____

هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

التجنب والهرب

تجنَّب الناس غير الشرفاء والمكاسب الحرام

مثل صيني

هناك في بعض المراحل نفع ضئيل من مواجهة مباشرة لصراع أو لوضع إشكالي ولاتخاذ «موقف ثابت محدد» تجاه المشكلة. أحياناً يكون تشجيع الزبائن على مجرد تجنب مثيرات غضبهم أفضل دواء! وإذا كانوا في حالة غضب فربما كان مجرد ترك الوضع أمراً ممتازاً! إذا استطاع الزبائن أن يتجنبوا أو يهربوا وعملوا مدة بغضب أقل قد يكونون حينئذٍ قادرين على أن يولّدوا حلولاً أفضل لمشاكلهم وينجزوها في وقت لاحق.

لاريب أن التجنب والهرب ليسا حلين دائمين فهاتان الاستراتيجيتان لاتعززان مهارات المواجهة الضرورية للتعامل بشكل أكثر نجوعاً مع مثيرات الغضب. وما دام التجنب والهرب ينقصان التوتر فإنهما يقويان نشاطات يمكن أن تصبح بسهولة «دعائم» مفرطة الاستعمال حين التعامل مع المشاكل. وفي الحقيقة إن التجنب بالنسبة للعديد من الزبائن إشكالي سلفاً في عدة مجالات في الحياة وهكذا يبدو من الخفة والعبث حتى التفكير في هذه الخيارات. إلا أن بعض الزبائن يعتقد حقاً أن عليهم مواجهة جميع تحديات الحياة كل مرة ولا يعطون لأنفسهم مطلقاً فرصة «الإحجام عن المشاركة» وهذا قد يقود إلى غضب لا لزوم له.

وكما سوف يتضح في الحالة التالية التي سنذكرها إن التجنب العقلاني وتجربة الهرب قد تكونان حاسمتين لدى زبائن يخاطرون في إيذاء الآخرين أو يخاطرون في خسارة علاقة أو وظيفة. إن الهدف المباشر في هذه الأوضاع هو منع أذى أكبر. ونأمل من الممارسين الذين يعملون مع زبائن الغضب أن يعطوا على الأقل اعتباراً للاستعمال الحكيم لهذه الاستراتيجيات.

حالة رئيس عمال (ضاغن محنق)

براندون في السادسة والثلاثين من عمره متزوج ورئيس عمال في مخزن للآلات، أُرسل حديثاً ليعمل في المناوبة الليلية في محلات Remington Tools وقد أحيل إلى المعالجة بعد استفحال المشاكل بينه وبين رئيس العمال في المناوبة النهارية. ويبدو أن براندون ورئيس العمال في المناوبة النهارية كانا على خلاف حول أفضل وسيلة لإنتاج أدوات يدوية. كان براندون يعتقد أنه أمهر بكثير في مواضيع الإنتاج وكان كثيراً ما يغضب حين يتجاهل رئيس العمال الآخر نصيحته في كيف ينبغي أن تنجز المشروعات. وفي أسبوع عمل عادي يلتقي الاثنان أثناء تغييرات المناوبة ليناقشا سير العمل في المشروعات. ولما كانا نادراً مايتفقان حول كيفية مواصلة العمل فإن لقاءاتهما كانت مصدراً لتوتر كبير بالنسبة لبراندون. كان الغضب والمناقشات الحامية متواترة وتتضمن ملاحظات تحقير وتهديد.

وفي عدة مناسبات قبل الدخول في العلاج مباشرة كان ثمة حاجة لإبعاد واحدهما عن الآخر جسمياً (حين يشتبكان) وأفهم مدير الشركة براندون إن حوادث غضب أخرى ربما يكون نتيجتها طرده من العمل.

ومن الواضح أن الاهتمام الأول لدى أي معالج يعمل مع براندون هو أن يساعده كي يحافظ على وظيفته. وما دامت حتى هفوة واحدة قد تكلفه غالياً فمن المهم أن يُزوّد باستراتيجيات يمكن إنجازها مباشرة بعد الجلسة الأولى. ومع أن الهدف البعيد الأمد كان تعليم براندون عدداً من مهارات إنقاص الغضب فإن أول هدف كان منع حدوث أذية أخرى في مهنته. وهكذا فإن إجراءات التجنب والهرب يمكن أن تعتبر من بعض النواحي «تدابير وقتية ملحة لضبط الغضب».

إن العديد من المداخلات الموصوفة فيما يلي ستكون متعلقة بحالة براندون الخاصة.

التجنب = منبه الضبط

إن الاسم الرسمي للتجنب هو منبه الضبط، مادام الهدف هو ضبط وجود مثيرات إحداث الغضب وذلك باختيار البيئات التي لاتوجد فيها مثل هذه المثيرات. ومن الواضح أن الغضب يمكن تخفيضه بتجنب تلك الأوضاع أو تجنب الأناس الأكثر إثارة للغضب. وفي بعض الأحيان بالطبع يُحدث التجنب درجة ما من القلق أو الشعور بالذنب، كما حين يقرر ولد يافع أن يتجنب زيارة أبويه المسنين أو المريضين بسبب نزاع سابق ومع ذلك إن الغضب يتم تجنبه وقتياً في هذه الحالة.

ولحسن الحظ أن معظم الغضب يحدث كرد فعل على مثيرات متكررة ومتوقعة مما يتيح درجة من التجنب الصحي، ولكن العارض وحسب. مثلاً قد يحدث غضب الزبون كرد فعل حين يرى ابنه بشكل متكرر عازفاً عن كتابة وظائفه البيتية أو حين تسأله زوجته الأسئلة الاتهامية المتكررة ذاتها. وهكذا إذا عُلّم الزبون أن يكون غائباً عن هذا الوضع فثمة فرصة أضأل لحدوث الغضب. وبتلك الطريقة تتكسر دائرة الغضب في البيت أو العمل أو اللهو ويمكن أن تعالج المشكلة في وقت لاحق.

هذا النوع من استراتيجية التجنب لن يحدث نتائج تدوم وقتاً طويلاً. بل إنه يفاقم المشاكل إذا لم يُشرح مباشرة بطريقة ما للناس الذين يتعاملون مع الزبائن. ومع ذلك قد يخفض التجنب الوقتي الثوران الشامل إلى مثيرات عادية متكررة ويزود الزبائن/المرضى بفرصة لتنمية استراتيجيات مواجهة للصعاب، كتلك التي سوف توصف في الفصول التالية وهذا يشبه ما يصفه الطبيب للمريض بالتحسس. إذا كان لدى المريض رد فعل على وبر القطط أو الفول أو الغبار ينصح بأن يتجنب هذه الأمور التي يتحسس منها بقدر مايستطيع. ويوصي الطبيب الشخص المريض ألا يربي قططاً في المنزل وألا يتناول الفول وأن يبقي منزله نظيفاً من الغبار بشكل معقول. وبالطبع إن بيتاً خالياً من الغبار والتجنب الكلي لبعض الملوثات الموجودة في المحيط قد يكون من الأمور المستحيلة تقريباً. وما يفعله الطبيب حقاً هو وصف تجنب كامل

على أمل أن يحدث نقصاً في التعرض لمسببات التحسس وفي غضون ذلك تُجرّب تقنيات أخرى مثل الإبر المضادة للتحسس. ومثل الأدوية التي تقدم مساعدة طويلة الأمد. وعلى هذا النهج نفسه من المهم للممارس الذي يعالج الزبون الغاضب أن يقترح بين الفينة والفينة تجنباً كاملاً أو جزيئاً لنوع خاص من المثيرات. هذا مفيد خاصة في بداية صفقة التدخل قبل أن يتعلم الزبون استراتيجيات مواجهة أخرى.

قد تظن أحياناً أن التجنب مستحيل. نحن نوافق على هذا القول! ومع ذلك فإن بعض الاهتمام من الممارس قد يكون له فائدة جُلّى.

فكّر في الاحتمالات التالية:

❖ ***التجنب المخطط***

في هذه الاستراتيجية يتعرف الفرد سلفاً وضعاً قاده من قبل إلى الغضب فيتجنبه. مثلاً قد تعدل في بعض الوظائف ساعات العمل أو يتم القيام بالعمل في المنزل وبهذا يتحامى مثير الغضب الكامن في ساعة ازدحام المواصلات. وفي مثل آخر يمكن لأساتذة الجامعة أن يلقوا محاضراتهم ويتجنبوا زيارة مكتب القسم حيث يمكن أن يصادفوا زملاء مزعجين لهم. يمكن للموظفين في السجون أن يطلبوا تغييراً وقتياً في الدوام أو في المكان أو في المناوبة. إذا كان الزبون مثلاً يغضب حين يرى ألعاب الأولاد مبعثرة في أرجاء المنزل يمكن أن يتفق مع زوجته على أن يتأخر في العودة إلى المنزل كي يتاح الوقت لتنظيف المنزل.

فكّر في حالة شارلوت وفرانك. إنهما عروسان جديدان كلاهما نشأ في مدينة نيويورك. تعمل شارلوت في مكتب محاماة في مانهاتن وفرانك كان معلماً في مدرسة ثانوية في كوينز. من هنا بدأت المشكلة. كان والدا شارلوت عطوفين ولكن على نحو ما من «نموذج قديم» تطفلي بالإضافة إلى ذلك كان والدها مريضاً حصل له نوبتان قلبيتان ضعيفتان في السنوات الخمس الماضية. وهكذا اعتقد الأب والأم أن من «الأفضل» أن تعيش شارلوت وفرانك «على مقربة»

منهما بحيث يستطيعون تناول العشاء معاً كل أربعاء. هذا أقلق الزوجين الشابين إذ كان بينهم من قبل مناقشات غاضبة عديدة حول أمور مثل: متى ينبغي لهما أن يكون لديهما أولاد وأي تدريب ديني ينبغي أن يتلقى هؤلاء الأبناء وما هي الأسماء التي ينبغي أن تطلق عليهم وما هو شكل المنزل الذي يشتريانه وكيف يخططان مستقبلهما المالي وموضوعات أخرى تتعلق بالزواج. وكان شارلوت وفرانك لا ينكران أنه لم يكن لديهما صورة واضحة عن هذه المسائل ولكنهما كانا يرغبان أن يحلا مشاكلهما بمعزل عن آراء الأهل. وهكذا قررا أن يمتلكا بيتاً صغيراً في نيوجرسي. وكان هذا المكان قريباً بشكل كاف من الأهل فيستطيعان بذلك أن يزوراهما في كل عطلة وقريباً بشكل كاف إن حصل أي طارئ. ومع ذلك كان بعيداً بشكل كاف كي لا يضطرا أن يزورا الأهل مساء كل أربعاء. وهكذا كانت استراتيجيته التجنب المخططة التي قرراها أفضل حل.

كانت محاولة شارلوت وفرانك صالحة لتوليد حل على المدى الطويل على خلاف حالة براندون (رئيس العمال الضاغن المحنق) لقد قرر براندون في الجلسة الأولى أنه يمكن أن يعيد برمجة ساعاته – وقتياً – لكي يتجنب أي اتصال مباشر مع رئيس العمال النهاري. كان ينظر إلى هذا الأمر على أنه استراتيجية مبكرة يمكن أن تتغير حين يطور مهارات لمعالجة الموقف بشكل مختلف.

❖ *التجنب باتخاذ مهلة زمنية:*

يُعلَّم الزبون في هذه التقنية أن يطلب مهلة زمنية قبل الإجابة مثلاً: إذا سئل أن يأتي إلى العمل يوم السبت بعد أن يكون قد وضع خطة مع أسرته لكيفية قضاء ذلك اليوم يوصى الزبون أن يقول: «هل أستطيع أن أعطيك الجواب غداً إن كنت أستطيع العمل السبت القادم؟» هذه المهلة ستجعل الزبون قادراً على استعادة هدوئه ورباطة جأشه وعلى اعتبار خيارات أخرى وعلى أن يبتدر سلوكاً أهدأ وأكثر عقلانية وتعاوناً. غالباً مايستعمل أساتذة الجامعة والمعلمون في المدارس وآخرون تلك التقنية

مع الطلاب الذين يتحدونهم. حين يطرح الطلاب أسئلة أجوبتها غير معروفة أو حين لايريد الطالب أن يتراجع عن وضع اتخذه بقوة يمكن للأستاذ أن يجيب: «دعني أفكر فيما تقول حتى يوم غد وأعود إليك بعد ذلك». إن التأجيل البسيط إلى اليوم التالي ينزع فتيل الوضع وينفّسه.

أما براندون فلكي يستطيع تحمل مسؤولياته كان مطلوباً إليه أن يكون له أقل حد من التواصل مع العمال في المناوبة النهارية، وفوق ذلك كان عليه أن يتجنب رئيس العمال الآخر تماماً.

اتفق براندون وناصحه في الجلسة الأولى على أنه إذا طلب إليه أن يجيب عن السؤال ألا يرتكس مباشرة بل بالأحرى أن يخبر الشخص أنه أراد أن «يقدر بتفكير ملي» المواضيع وسوف يعطي جوابه «قريباً» وهذا يتيح الوقت لتوليد رد فعل غير غاضب.

❖*التجنب بالبحث عن طريقة بديلة للإجابة:*

يعتقد الزبائن في أكثر الأحيان أن عليهم أن يجيبوا كلامياً على مثير الغضب. وهكذا فإنهم ينتهون إلى الصراخ على الزوجة، أو الولد أو الموظف أو زميل العمل. ماهي البدائل المتاحة؟ في الواقع إنها بدائل قليلة. فمثلاً أحد مؤلفي هذا الكتاب وجد حين كان أولاده يكبرون أن من الأفضل غالباً أن تعبر زوجته لهم عن عدم الرضا عن بعض تصرفاتهم بدلاً من أن يعبر هو نفسه عن ذلك. فإن ثورانه الشخصي كان يؤدي إلى تواصل غير مجد. ولما كان الرسول الذي يوصل عدم رضى الأهل وهو الزوجة التي كانت أقل في ثوران انفعالها تجاه المثيرات نفسها فقد كانت تقوم بالمهمة خير قيام وتتعامل بشكل بنّاء مع الأولاد.

في مثل آخر قد يكون من الممكن تجنب احتكاك مباشر مع زميل في العمل يرجح أن يبرز فيه الغضب بأن يكون الاتصال على طريق البريد الالكتروني أو على طريق مذكرة أو رسالة بدل المواجهة الشخصية. يوفر هذا مهلة مفيدة من الوقت وقد

يستطيع الزبون أن يعبّر عن أفكاره حول المشكلة بطريقة أقل غضباً. هذا ينطبق أيضاً حين يكون الذي أثار الغضب الزوج أو الزوجة فإن مذكرة مكتوبة تقوم بالمهمة بشكل أفضل من المجابهة الكلامية المباشرة.

في الجلسة الثانية توصّل براندون ومعالجه إلى طريقة بديلة للتواصل مع رئيس العمال الآخر. ومن خلال المناقشات حول وظيفته غدا واضحاً أن مسؤولية براندون الأولى كانت أن يشرف على عماله ويتثبت من حسن سير عمل الآلات على الخط.

ومع أن الاتفاق تم إلا أنه لم يكن جزءاً رئيسياً من مواصفات وظيفته أن تتم مقابلات له مع موظفي المناوبة النهارية. وقرر براندون أن يعين أحد مساعديه وهو شخص كان يتمتع بطبيعة هادئة مسترخية لكي يكون بمثابة «الرابطة بين المناوبتين» بحيث تغدو مسؤولية ذلك الشخص أن يكون ممثل العمال في المناوبة الليلية. عُرضت تلك البنية الجديدة على مديري براندون ووجدوها مقبولة وبذلك أزال براندون المصدر الرئيسي لغضبه.

غالباً ما يستطيع الممارسون أن يبتكروا أساليب تعرض على بساط البحث لتجنب تطور مثيرات غضب معين مستمر. نحن لاندعو إلى أن تكون السيطرة على المنبه دواء لجميع الأمراض. بل بالأحرى نحن نشجع ببساطة أن ينظر إليها بعين الاعتبار لاسيما حين يدعو الوضع إلى تدخل قصير الأمد، مادام التجنب الوقتي أو إزالة مثير الغضب يعطي الزبون وقتاً لإعادة النظر في الموقف بكامله مع الأمل أن يعالجه بشكل أفضل.

الهرب = ترك المجال

على حين أن السيطرة على المنبه هي إجراء تجنب فإن قطع استجابات الغضب هي استراتيجية هرب. إن استراتيجيات الهرب مهمة لأنه في بعض الأحيان يستحيل تجنب أوضاع يبرز فيها صراع الغضب. ولذا من المفيد إعطاء الزبائن استراتيجيات لمساعدتهم على ترك الوضع حين يكون الغضب وشيكاً أو نشب سلفاً.

وكما لاحظ علماء النفس الاجتماعي قبل سنوات أن الناس يريدون الفرار من أوضاع لايكون فيها إلا خيارات مقيتة فقط (Lewin ١٩٤٨) وتخليص الإنسان نفسه من وضع صعب أمر بسيط من وجهة النظر الحركية. انج بنفسك فقط! ومع ذلك إنها استراتيجية تشبه قليلاً استراتيجية الوقاية من استعمال المخدرات: «قل كلا وحسب!». يجد بعض الناس ذلك سهلاً عمله ومعظمهم على أية حال يجده صعباً ويستفيدون من معرفة استراتيجية خاصة. وإليكم خيارات بعض الزبائن.

الشكل ٨-١

الهرب من منبه مقيت



❖ *تعليق وقتي*

حين يتفاوض رؤساء العمل والاتحاد يصلون إلى مآزق وقتية فيأخذون استراحة (مثلاً يتجنب واحدهما الآخر فترة من الزمن). وبطريقة مماثلة يستطيع الزبائن أن «يأخذوا استراحة». كأن يقول زوج لزوجته: «أنا منزعج الآن لنتكلم في موضوع آخر (أو لنذهب فنتناول طعامنا في الخارج أو لنشاهد التلفزيون) لبرهة قصيرة. نستطيع أن نجرب الكلام على هذا الموضوع فيما بعد». إذا كان مثير الغضب زميلاً في العمل يدلي بملاحظات إشكالية في الاجتماع لابأس أن يعتذر المرء للذهاب إلى الحمام بضع دقائق ليفرّ من المناقشة الإشكالية. لن ينتهي العالم إن فعل ذلك مع أن زبونك قد يظن أن العالم سينتهي إن فعل ذلك. إن «التعليق الوقتي» يمكن أن يستعمله الزبائن بشكل عفوي كل مرة يبدؤون بالشعور أنهم على وشك الغضب.

❖ *الهرب المخطط:*

من وجهة نظر الإذعان الاجتماعي قد يكون من الصعب أن يترك الزبون بعض الأوضاع التي يكون فيها حضوره متوقعاً. ومع ذلك إذا كان الزبون يعرف سلفاً أن

اجتماعاً معيناً مع أحد الأشخاص يرجح أن يكون غير سار فربما يكون من الأفضل تقصير وقت التلاقي. يقضي زبائن الغضب غالباً وقتاً كثيراً وطاقة وهم منهمكون في حوار غير منتج.

وفي بعض الحالات يستطيع الزبائن أن يبرمجوا أوقاتاً قصيرة من الزمن من أجل تلك المقابلات وأن يُعرّفوا الآخرين أن لديهم التزامات سابقة تحول دون حضورهم.

وفي احتمال آخر يمكن التخطيط لكي يساعد زميل أو صديق أو أحد أعضاء الأسرة في تخليص الزبون من وضع غير سار كما هو الأمر حين يسأل مدير تنفيذي السكرتيرة أن تتدخل لتوقف الاجتماع بعد ٣٠ دقيقة مدعية أن ثمة موعداً سابقاً على التقويم نسيت أن تعلم المدير به. ومن الواضح أنه ينبغي على الزبائن كي يستعملوا هذا النموذج من استراتيجية الهرب أن يستبقوا الأحوال التي يرجح أن يكون لديهم فيها صعوبات لإدارة وعلاج غضبهم وأن يكون لديهم خطة ملائمة للهرب.

❖ *الإلهاء:*

لما كان اجترار الحديث يميل إلى زيادة الغضب ولا يؤدي عادة إلى حلول ناجعة للمشاكل الصعبة فإن الممارسين قد يفكرون في اقتراح مهمات محددة تتيح للزبائن أن يصبحوا مندمجين في نشاطات لا صلة لها بالغضب ومبهجة ومثيرة.

مثلاً يمكن أن يطلب إلى الزبائن أن يخصصوا وقتاً للذهاب إلى مركز لعبة البولينغ Bowling (رمي الكرات) أو إلى لعبة بيسبول أو للخروج إلى العشاء مع فرد من أفراد الأسرة أو التحدث بالهاتف مع صديق قديم. والشرط هنا بالطبع عدم التعرض مطلقاً لمناقشة وضع الغضب في أي من هذه النشاطات الموصوفة. وأيضاً إن تدخلت عنوة أفكار تتعلق بالغضب أثناء الاندماج بالنشاطات الترفيهية يرشد الزبون ببساطة أن يتركها تمر وإن يعيد التركيز الذهني على النشاط الذي يمارسه (انظر الفصل ٩ لمناقشة التيقظ «mindfulness» . ثمة احتمال آخر هو جعل الزبون يهرب إلى مطعم مليء بالضجيج أو أي محيط مشابه آخر

حيث يكون من الصعب الكلام على حادث الغضب والهدف هو كسر دائرة اجترار الكلام من خلال أفكار وفعاليات تنافسية لكي يتاح للزبائن أن يرجعوا عن مثيرات غضبهم ويجربوا المتعة فترة من الوقت.

لقد أُرشد براندون أن يخطط لنشاط سار يتلو كل مناوبة وبما أنه كان يعود على الأغلب متعباً من عمله فإن هذا النشاط لا يتطلب بذل جهد كبير ويبقى نشاطاً بسيطاً. مثلاً خابر براندون أصدقاءه واستأجر أشرطة فيديو وقرأ قصصاً (أدبية) حافلة بالأحداث كانت هذه النشاطات على خلاف ما تعود من نموذج حين كان يذهب بعد العمل مع زميل له يجتر الشكوى من هموم وظيفته.

نوصي ثانية أننا إنما ننصح أن يستعمل الهرب والتجنب كمداخلات قصيرة الأمد وفي مراحل مبكرة من إدارة الغضب وعلاجه قبل أن تتاح الفرصة لتنمية مهارات جديدة وحين يكون الزبون في خطر التألم من ضياع جدي بسبب حوادث غضبه. وكما لاحظنا من قبل يوجد ارتدادات واضحة لأية محاولة لإنجاز هذه المقاربات بصفتها استراتيجيات طويلة الأمد. ومع أن الهرب من مثيرات الغضب وتجنبها قد يمنعان نمو الغضب إلى حد أبعد فإنهما لايتيحان نمواً شخصياً مستمراً. وفي حالة براندون إذا كان التجنب والهرب الطريقتين الوحيدتين اللتين استعملهما للتعامل مع مشكلته فقد كان عليه أن يتعلم طرائق بديلة للتفاعل مع الناس الذين قد لايتفقون معه. وكذلك لايستعمل التجنب والهرب لإنقاص درجة الثوران لدى الزبون لأن تلك المقاربة تزيل أية حاجة للتعامل مع مثيرات الغضب. وفي حالة براندون مرة ثانية كان من المرجح أن يستمر في معاناة مستويات عالية من الغضب حين يقابل ثانية رئيس العمال النهاري. إن التغير الوظيفي الطويل الأمد غير مرجح حين لايكون هناك فرصة للتلاؤم مع المثيرات أو تغييرها.

نحن نثق أن من الواضح إذن أننا نعزز التجنب والهرب كمساعدين مبكرين ووقتيين للتلاؤم. وأخيراً نريد أن نعلم الناس مهارات جديدة ليتدبروا أمر غضبهم وليعملوا بشكل أكثر نجوعاً. والفصول السبعة التالية مخططة لتعلمكم فقط فعل ذلك.

٩

تدبير الثوران الجسمي

ذاك الذي يستطيع أن يحظى بالراحة أعظم من ذاك الذي يستطيع أن ينال مدناً بأسرها.

بنجامين فرانكلين

حين تظهر مثيرات مقيتة في حياتنا يحدث عندنا بشكل آلي ردود فعل معرفية وسلوكية وفيزيولوجية. وهذه الردود غالباً ما تكون قوية جداً وتجتمع معاً لتحدث ما أسماه داروين رد الفعل الشهير «قاتل أو اهرب» (كر أو فر) fight or flight Darwin 1872/ 1965 Canon 1915/ 1963

قاتل أو اهرب (كر أو فر)

يقصد رد الفعل هذا في الأساس أن يحمينا من الوحوش الضارية وقد تطور رد الفعل هذا بشكل جيد ودعم تاريخياً الجنس الإنساني كي يتلاءم مع العالم العدائي وكفل بقاء وجودنا الجسمي. يمكن ملاحظة رد الفعل هذا بيسر بين الثدييات أيضاً. حين يفر حيوان من وحش قوي مثلاً فإنه أول الأمر يتظاهر بمشهد الغاضب الباسل. وقبل أن يتخذ خطة النكوص والتراجع قد يبربر الحيوان أولاً ويمتقع لونه وينتصب واقفاً ويضرب يديه في الهواء وينفخ نفسه. يأمل من مثل هذه الإيماءات التهديدية أن يخيف الحيوان الكاسر. يستطيع المرء أن يرى بسهولة مايعادل ذلك عند شخص غاضب فهو يصرخ ويحمر وجهه ويقف وينحني إلى الأمام ويشير إلى مثير غضبه متوعداً ويقول شيئاً مثل: «أولى لك وقاربتك اللعنة!»

وحين يُهدّد البقاء الجسمي فهذا نظام رد فعل مهم بشكل لايصدق. إن رد فعل (قاتل أو اهرب) يؤدي إلى اندفاع الأدرينالين وهرمونات الكرب الأخرى. ويزداد التنفس واستهلاك الأكسجين والاحتراز وتشعر العضوية أنها قوية. إننا نزداد قوة

وشجاعة قد تؤديان أو لاتؤديان إلى أفعال سلوكية حكيمة. على سبيل المثال حين يواجهنا سارق في مساء معتم يمكن أن يسبب لنا أذى جسمياً كبيراً فإن الضحايا المحتملة يعانون رد الفعل السلوكي المعرفي الفيزيولوجي هذا المشحون بدرجة عالية والمعد لتحديد استجابة مناسبة ولكن بالنسبة للناس في هذا الوقت الحاضر قد لاتكون الاستجابة المناسبة لا القتال ولاالهرب!. ومعظم السلطات القانونية القوية تنصح أن تتخلى عن النقود للسارق وتنقذ نفسك من أذاه.

إن رد فعل (قاتل أو اهرب) قد ينشط حين نلاحظ أن بقاء الآخرين مهدد. مثلاً في وقت الحرب قد يؤدي رد الفعل (قاتل أو اهرب) إلى أعمال بطولية، كما حين نحمي مثلاً أو ندافع عن حياة الناس والأسر وعن معايير الجماعة التي نعلق عليها القيمة. قد يؤدي ذلك إلى هلاك الشخص نفسه أثناء بذل الجهد لحماية مجموعة أكبر كأن يخاطر شخص بسلامته أو بسلامتها ليتدخل في منع سرقة.

إلا أن رد فعل (قاتل أو اهرب) هو بشكل عام أثر من حاجات الماضي. ومعظم المثيرات المقيتة التي نواجهها في أيامنا هذه ليست تهديداً لبقاء وجودنا الجسمي. ومع أنه يحدث جرائم ضد الشعوب إلا أن الزبائن الذين يعالجهم معظم الممارسين إنما يواجهون بشكل نموذجي مثيرات تهدد فقط البقاء الاجتماعي (مثلاً: العلاقات الاجتماعية والوضع الاجتماعي والسمعة الاجتماعية). وكما ذكرنا في الفصل ٢ قد تكون هذه المثيرات وقوعاً في مشادة كلامية أو تعرضاً للمشاكسة أو أن يطلب إلينا أن نترك مقعدنا المفضل في أحد المسارح أو أن نتلقى «بصقة» من ولد في مدرسة متوسطة أو نرى السائقين الآخرين أو الأصدقاء أو الزملاء أو أعضاء الأسرة يتصرفون بشكل غير مناسب. نادراً ما تهدد المثيرات رفاهيتنا الجسمية ونادراً ماتثير رد فعل قوياً لقتال (أو هرب). ونلاحظ، بين قوسين، أن الممارسين في بعض الأمكنة كالسجون وملاجئ النساء المضطهدات أو أولئك الذين يعملون مع ضباط الشرطة هم أكثر تعرضاً لمحاولات فيها نسبياً تهديد جسمي من قِبَل غيرهم من الممارسين. إلا أن أغلب المثيرات المقيتة المنهكة هي كلامية واجتماعية وهي تتباين بحدة مع الحاجة الأصلية لرد فعل قاتل أو اهرب الذي يهدف إلى حفظ البقاء.

ولسوء الحظ أن مثيرات العصر الحاضر مثل الشتائم الكلامية أو تجاهل الشخص في حفلة تنشّط رد فعل قوي (قاتل أو اهرب) وكأن البقاء الجسمي كان مهدداً. إن الزبائن والعديد منا في الحقيقة لدينا جميعاً استجابات قوية تجاه تلك المثيرات الاجتماعية. كثير من الزبائن (يتبجح ويتكلم بحماسة) حول سوء الحظ الاجتماعي وكأن البقاء نفسه كان يعتمد على حوادث تجري كما كان مخططاً لها. فكّر في حالة بياتريس سيدة من طبقة فوق المتوسطة قررت أن تنتقل من مسكنها الحالي إلى شقة صغيرة في مدينة نيويورك. وعندما عادت إلى السمسار لإعادة النظر في الشقة اكتشفت أن الشقة أُجّرت لشخص آخر. استشاطت بياتريس غضباً مدعية أن الذي حدث أمر مخيف لا يمكن التغاضي عنه وقالت إنها ستقاضي السمسار. تسارع نظم قلبها وازداد تنفسها وغدت شديدة الاضطراب «أردت فقط أن أنفس الهواء من دواليب سيارة ذلك السمسار!». بالطبع يحدث مثل هذا كل يوم في المدن الكبيرة ولما كان لدى بياتريس مكان تعيش فيه من قبل لم يكن هناك تهديد لبقائها. إلا أن أفكارها التقديرية ورغباتها السلوكية وردود فعلها الفيزيولوجية كانت قوية جداً أكثر من اللازم.

لما كان هذا النوع من الغضب والرغبة في الانتقام بتهجم كثير التواتر بشدة عند زبائن الغضب، فإنهم بشكل مستمر عرضة لتأثير كرب الهرمونات السامة التي تُفرَز استجابة للمثيرات، والتي لا تفرض تهديداً فعلياً على البقاء الجسمي. وهناك خطر تراكمي من استفحال هرمونات كرب (قاتل أو اهرب) بما فيها من عواقب سلبية طبية ذكرت في الفصل ٢ مثل آلام الرأس المستمرة وارتفاع الضغط والتعرض للإنتان والسرطان ومرض القلب.

وبالإضافة إلى الآثار السلبية على جسم الزبون التي تنجم عن الثوران الفيزيولوجي، من المفيد تعليم الزبائن أن ارتكاس (القتال أو الهرب) في المجتمع المعاصر عادة غير مثمرة في حل المشكلة على المدى الطويل. وفي الواقع إننا لا

نستطيع أن نقاتل العديد من المثيرات اليومية ولا أن نهرب منها. وعندما نواجه الرؤساء البغيضين والزملاء والجيران بل حتى أولادنا فإن لدينا في الواقع خياراً صغيراً هو أن نسيطر على ردود أفعالنا ونجد حلولاً لا تتضمن القتال أو الهرب.

أن تضرب أو أن تهرب في معظم الأحوال يسبب اضطراباً أكبر. مثلاً: حين تصبح غاضباً ومسيطراً وعدوانياً تجاه زوجتك و/أو أولادك فإن ذلك يظهر عجز قدرة لديك يماثل العجز عن التعامل بشكل ناجح مع التحديات والمشاكل حين تهجر هؤلاء الأشخاص. ومن الواضح أن من الأفضل أن نتعلم ضبط ردود أفعالنا حين نقع في عقبات مرور مثلاً حيث يكون الفرار مستحيلاً ونغدو غضاباً من صوت أبواق الحافلات والسيارات أو من اضطرارنا إلى القيادة في الجانب المخصص للمشاة أو فوق العشب مما يفاقم المشكلة. وعلى نحو مشابه من الأفضل ضبط الميل إلى الارتكاس بغضب أثناء انتظار معلم في خدمة فنية لإصلاح موقد مكسور لم يكن صالحاً منذ شرائه. وإذا غضبت على هذا العامل المصلّح فقد يؤدي ذلك إلى خدمة أبطأ أو خدمة ناقصة مع زيادة في التأجيل والنفقة. من جهة أخرى إن «الهرب» (مثل عدم البقاء في المنزل طوال النهار لانتظار الشخص المصلح) سيكون أيضاً هزيمة ذاتية.

إن المثيرات البغيضة في المجتمع المعاصر عند زبائن الغضب مازالت تقود إلى تنشيط كامل لرد فعل (قاتل أو اهرب)، وتسبب الغضب والمشاحنة والتهجم وفرط الاحتراز وإفرازات الهرمون وتشنج العضلات وارتفاع الارتكاس. وهذه بدورها تؤدي إلى ردود فعل سلوكية غير مثمرة في حل المشكلة. فكر في هاتين الحالتين: د. ماكس سالمون Max Salmon في الـ ٤٠ من عمره أستاذاً قديماً في الجامعة كان كثيراً ما يرد بغضب حاد على مثيرات مثل عدم استشارته في موضوعات القسم والطلاب. وغالباً مايظن أنهم أهملوا تعاليمه وأغفلوها تماماً. وحين كان يرد باستجابة غاضبة (قتال) كان يبعد زملاءه عنه لأنهم ليسوا مضطرين أن يتعاملوا مع زميل غاضب. ومع ذلك إذا امتنع عن فعل أي شيء (هرب) فإن أفكاره لاتُعطى أذناً صاغية. فليس القتال ولا الهرب مفيدين له.

وفي أي حادث كان ثورانه الفيزيولوجي القوي استجابة للوضع ينذر صحته الخاصة بشكل سيئ. لم يكن هناك تهديد جسمي وتوجهه القوي إلى الغضب أي رد فعل (قاتل أو اهرب) لامسوغ له بالتأكيد. وبدلاً من ذلك فإن ضبط الغضب وإنقاصه بالاقتران مع مناقشة جازمة مع زملائه هي أفضل طريق لحل مشكلة الدكتور سالمون.

حالة أخرى تتعلق بسارة سومرس Sarah Sommers وهي مبرمجة كومبيوتر تتقاضى مرّتباً جيداً نسبياً تعمل في سوق غدت فيه الوظائف قليلة نادرة. أُعلمت عندما كانت في ٤٨ من عمرها هي وموظفون آخرون أن أمامها خيارين: إما أن ينقص دوامها إلى نصف دوام دون الإفادة من التأمين الصحي وإما أن تأخذ ٣٥٪ من راتبها المقطوع وتبقى في دوام كامل مع التأمين الصحي. بالتأكيد لم يكن مجدياً أن تصرخ في وجه رئيسها وتلكمه (استجابة الغضب بالقتال) ومن دون شك لم يكن مجدياً أيضاً أن تبقى في المنزل ولاتعود إلى العمل (استجابة الهرب).

كانت سارة من وجهة موضوعية في وضع صعب. ومع ذلك فإن تعهدها بشكل آلي لرد فعل (قاتل أو اهرب) أحدث سلوكيات هزيمة نفسية وقفت حائلاً دون إيجاد حل لمشكلتها إن من المدهش حقاً كيف ينتقي الزبائن خيارات تقع في نهايات قصوى متقابلة.

إلى جانب إمارات الغضب المدركة/ وألفاظه (مثل أنا حقاً غضبت وسئمت وأريد أن أصرخ وحسب!) والتعبيرات السلوكية عنه (مثل إلقاء مجموعة أوراق على الأرض) يذكر الزبائن الذين يعانون غضباً مفرطاً أعراض ثوران جسمي مثل التشنج العضلي وزيادة نظم القلب والنفس والتعرق وإفراط الاحتراس والتيقظ (يزداد ضغط الدم واستهلاك الأكسجين أيضاً ومع ذلك لايذكر الزبائن عادة هذه الأعراض لأنهم لايلاحظونها بشكل شعوري). ومع أن ثوران الغضب والتهيج طبيعيان فإنهما أحياناً مفرطان وضررهما أكثر من فائدتهما ويساهمان في حدوث علاقات سلبية

بين الأشخاص على المدى القصير وفي حدوث عواقب مرضية على المدى الطويل غالباً ما تشاهد لدى زبائن الغضب. والأمر المهم أن ثوران الغضب يمنع الزبون من أن يتدبر خياراً مناسباً إزاء المثير الاجتماعي بين الأشخاص. وكما ذكرنا في الفصل ١ فإن مثل هذا الثوران لايكبت السلوك الحركي الناجح وحسب (مثل رياضة كرة السلة أو العزف على البيانو بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة) بل أيضاً يكبت التفكير الواضح. وفي الواقع لا يرغب أحد أن يكون مريضاً لجراح أو لطبيب أسنان يتصفان بدرجة عالية من الغضب والتهيج. وكذلك لايرغب أحد أن يتصف رئيس البلاد بدرجة عالية من ثوران الغضب أو التهيج حين يفاوض في معاهدات دولية يمثلنا فيها. إن المهارات الحركية وملكة الحكم تتأثر جميعها بالغضب.

وهكذا من أجل حل معظم المشكلات الاجتماعية في العصر الحديث (وهي مشكلات لاتؤثر على بقائنا الجسمي) يمكن أن يعلّم الزبائن أن يقللوا من توجههم إلى الغضب ومن الأفكار غير المتلائمة والسلوكيات الارتكاسية ويجعلوا مكانها أفكاراً ومواقف أقل احتمالاً أن تؤدي إلى الغضب. وهذه على أية حال ليست مهمة سهلة حين يكون الجسم في ثوران مرتفع ومترعاً بهرمونات القتال أو الهرب وحين تكون العضلات متوترة و/أو التنفس متسارعاً. إن من الصعب دائماً على الزبائن أن يحققوا استراتيجيات جديدة وخاصة حين يكون الثوران الجسمي مرتفعاً. وهكذا فإن الخطوة الأولى لإنقاص الغضب هو تعليم الزبائن كيف يسترخون جسمياً في مواجهة المحنة.

الاسترخاء كاستجابة بديلة:

دعمت معظم البحوث وجود فوائد عامة من التدرب على الاسترخاء ومن التأثيرات الخاصة بالاسترخاء كجزء من برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

(Benson 2000 Deffenbacher and collegues 1992, 1995, 1996, Jacobson 1977, 1987 and wolpe 1958, 1973).

إن معرفة مهارات الاسترخاء وممارستها أمر مفيد للزبون وليس لها مخاطر تقريباً، وهي تزيد موثوقية الممارس وغالباً ماتقود إلى نقص هام في الغضب وكذلك إلى تحسن في مجالات الوظيفة المعرفية والحركية. ولضرب مثل واحد نأخذ بالاعتبار نتائج بحث بنسون وزملائه عام ٢٠٠٠ فيما يتعلق بالإنجاز المدرسي. فقد تابعوا طلاب مدرسة متوسطة علمهم أساتذتهم الاسترخاء. وأظهرت النتائج التي توصلوا إليها أن هؤلاء الطلاب الذين كانوا أكثر التزاماً بمنهاج تدريب على الاسترخاء أبدوا تقدماً أكبر في درجاتهم الأكاديمية في مدة سنتين. نال هؤلاء اليافعون معدلات درجات أعلى وكانت لهم عادات عمل أفضل كما كانوا أكثر تعاوناً. والخلاصة إن تدبير الثوران ساعدهم على حل مشاكلهم بشكل أكثر نجوعاً.

إن الاسترخاء استجابة فيزيولوجية راسخة أو خلقية مطبوعة. يمكن نظرياً أن تتوافر لدى جميع الناس أي يمكن تطبيقها في كل الحالات والأوضاع تقريباً. وإذا أُحدث الاسترخاء تنطلق مواد كيميائية عصبية من المخ تعارض نشاط استجابة (قاتل أو اهرب). يشرع الزبائن في التنفس ببطء ويكون ثمة حاجة أقل للأكسجين وينقص ضغط الدم ونظم القلب كما يتناقص الحذر المفرط. ولما كان الاسترخاء استجابة موجودة بشكل راسخ وفطرية في الجسم فليس على الممارس أن «يقنع» الزبائن بأن أمثال تلك الاستجابات ممكنة. بل على الممارسين أن يعملوا فقط على تعزيز تلك الاستجابة المتوافرة من قبل عند الزبائن.

إن الاسترخاء مثله مثل الاستجابات الفيزيولوجية العديدة الأخرى. يوجد طرق متعددة لإظهاره. وكما أن زيادة نظم القلب يمكن أن يسببها التمرين أو رؤية كلب تهجمي يتقدم أو إنتان فيروسي يصيب أو طبيب أسنان يقول إن العملية تتضمن «حفراً عميقةً» في السن كذلك هناك طرق متعددة لإحداث الاسترخاء.

ثم ما إن يتم الاسترخاء حتى تصبح الساحة مهيأة لمجموعة متطورة ومتقدمة من ردود الفعل المعرفية والسلوكية تجاه المثيرات المقيتة. يساعد الاسترخاء الزبون كي يصبح أقل اندفاعاً وارتكاساً تجاه المشكلات كما يصبح قادراً على اتخاذ خيارات إيجابية فيما يتعلق بحياته. وهكذا فإن تعلم تقنيات الاسترخاء من أجل التزام الهدوء في مواجهة التحريض مهم في قطع دائرة الغضب.

تنمية استجابة الاسترخاء:

إن أكثر التقنيات شيوعاً وسرعة وسهولة للاستعمال في مكتب الممارس هي تمرين استرخاء العضلة المتدرج (PMR). إنها استراتيجية إرادية شعورية منضبطة ذاتياً تقدم فائدة جُلّى بتعليم الزبون أن يسترخي بشد وإرخاء مجموعات العضلات. يمكن أن يُتعلم الاسترخاء في البداية ويمارس في عزلة ثم في أوضاع كاربة مُتخيَّلة ثم بحضور مثيرات غضب في الحياة الواقعية ومع ذلك فإن منافع تعلم الاسترخاء مهمة في حد ذاتها لأن الاسترخاء يزود بقدرة متحسنة للتعامل مع مختلف مشكلات الحياة كما أن ارتكاس الجسم المنخفض له نتائج صحية إيجابية.

الشكل ٩-١

استرخاء العضلة المتدرج



يتضمن استرخاء العضلة المتدرج (PMR) شد وإرخاء مجموعات العضلات المختلفة (مثلاً ينطلق من عضلات اليد ثم ينتقل إلى عضلات الساق ثم إلى المعدة فالصدر فالكتفين فالرقبة فالوجه). يبدأ المعالج بصوت بطيء منخفض الدرجة إعطاء تعليماته لشد مجموع العضلات مدة خمس ثوان ويطلب إلى الزبائن أن

يركزوا على إدراك عدم الراحة الذي يحدثه ذاك التوتر. وهذا لإعلامهم بما يحدث حين يشعرون بالغضب. وبعد الشد هذا يطلب إلى الزبون أن يتوقف عن التحكم بشد العضلة وإن يطلق الضغط وأن يركز على مشاعر الاسترخاء الدافئة الثقيلة التي تنمو بشكل طبيعي. يطلب إلى الزبائن أن يشدوا عضلة معينة من مجموع العضلات أثناء جزء التوتر من التمرين ويتركوا الجسم يسترخي في الأجزاء الأخرى. والهدف الوحيد من ذلك هو تعليمهم معرفة الفرق بين عضلات متوترة وعضلات مسترخية في مجموع العضلات.

وأثناء ذلك الإجراء من الشائع أن تبرز أفكار متنوعة وأحياناً يرغب الزبائن في المشي. نرشدهم أن يعودوا بلطف إلى التركيز على الإحساس بعضلاتهم. ومن المهم أن يبقوا أيقاظاً (غير نائمين) أثناء هذه الأجواء. وليس من غير الشائع عند بعض الزبائن (١٠٪ تقريباً) أن يغشاهم النوم. ومع أنه قد يكون النزوع إلى النوم أثناء الاسترخاء ساراً إلا أن هذا لن يساعد في إنماء الاسترخاء الإرادي لمواجهة المثيرات المقيتة.

يستطيع الممارسون أن يستعملوا استرخاء العضلة المتدرج (PMR) مع الزبائن وفق التعليمات التي سنوردها الآن. ونحن نوصي بتسجيل شريط سمعي يقدم للزبائن كي يستطيعوا التدرب في البيت ويجمعوا بين صوت الممارس (في تعليماته) والاسترخاء. ومع ذلك إذا صادف أن كان للممارس نبرة صوت عالية أو كان الزبون يرغب في عرض مهني جيد التدريب فيمكن شراء شريط للسماع مباشرة من العديد من المصادر[(١)].

(١) نحن ننصح غالباً بشريط «تعلم الاسترخاء» يتحدث فيه ارنولد لازاورس PHD Arnold Lazarus. يستمع الزبائن إلى شريط مدته ٣٧ دقيقة لصوت جميل جداً هو صوت د. لازاروس وهو يعلم المجموعة الكاملة لتناقضات التوتر وإلى الاسترخاء. وهو لا يحوي أية تخيلات وهو بذلك على خلاف أشرطة مماثلة يناسب عموم المستمعين. يمكن شراء هذا الشريط من معهد البرت اليس Elbert Ellis في مدينة نيويورك.
(e mail to orders @ REBT. Org) أو اهتف للرقم 212-535-0822

تسجيل التعليمات على شريط من أجل استرخاء عضلي متدرج

إذا اخترت أن تصنع تسجيلاً شخصياً للاسترخاء من أجل زبونك لاتذهب بسرعة كبيرة في تلك الإجراءات. أتح الوقت المشار إليه بين هلالين لكل تمرين. وعندما يصبح الشريط جاهزاً يوصى الزبون أن يعيد سماعه وهو في مكان مريح هادئ متيحاً وقتاً وافراً دون قلق من أن يرن الهاتف أو يحدث إلهاء آخر. يستطيع الزبائن الغضاب أن يسمعوا الشريط وهم جلوس على مقاعد مريحة أو مضطجعون على سرر أو أرائك مريحة أو على الأرض. يجد الزبائن أن من الأفضل لهم نزع النظارات وربطات العنق وفتح زر القميص أو حل الملابس الضيقة.

ابدأ التسجيل هنا

اغمض عينيك، اجلس هادئاً بضع ثوان وركّز على تنفس ناعم (توقف ١٠ ثوان) لاحظ أنك في حالة سيطرة. تستطيع أن تنظم نفسك كي تتنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ٥ ثوان) أحسنت لقد قمت بذلك جيداً.

[١] الآن اصنع قبضتين في كلتا يديك واشعر بالتوتر ينشأ فيها، اخفض ذراعيك وفي يديك وفي أصابعك. ركّز على هذا التوتر وصف بصمت الأحاسيس غير المريحة التي تشدها إلى نفسك. هذا مايحدث عندما تكون غاضباً. حسناً حافظ على التوتر (توقف ٥ثوان) . الآن أطلق التوتر ودع يديك وذراعيك تسترخ. ركز على المشاعر المسترخية الدافئة الثقيلة في يديك ولاحظ التعارض مع التوتر. ركز برهة فقط على يديك المسترخيتين واستمر في التنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ثوان) .

[٢] الآن الو ساعديك واضغط كوعيك إلى الداخل اثن عضلات ساعديك. لاحظ التوتر وهو يتعزز داخل ساعديك وكتفيك وظهرك حافظ على هذا التوتر (توقف ٥ثوان). حسناً الآن حرر ساعديك ودعهما يسقطان بثقل على جانبيك. ركز على المشاعر المسترخية الثقيلة الدافئة في ساعديك واستمر في التنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ثوان) .

[٣] تحرك نحو الأمام اخفض قدميك. اثن قدمك محاولاً أن توجه أصابع قدميك نحو أنفك. لاحظ التوتر الذي ينتشر داخل قدميك وكاحليك وربلتي الساقين.

حافظ على التوتر (توقف ٥ثوان) حسناً الآن أطلق التوتر من أخفض قدميك وركز على شعورك بالراحة عندما تصبح قدماك أكثر استرخاء استمر في التنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ثوان) لقد فعلت هذا بشكل جيد.

[٤] بعد ذلك أحدث توتراً في أعلى قدميك بأن تضغط كلا ركبتيك معاً وترفع قدميك فوق السرير أو الكرسي. ركز على التوتر في فخذيك والأحاسيس المشدودة في وركك. صف تلك المشاعر غير المريحة لنفسك (توقف ٥ثوان). الآن أطلق التوتر ودع قدميك يسقطا ببطء وثقل فوق السرير والكرسي. ركز على إزالة التوتر من قدميك وساعديك وكتفيك. أطلقه فقط. تنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ثوان).

[٥] بعد ذلك اسحب معدتك إلى الداخل باتجاه عمودك الفقري. لاحظ التوتر في معدتك (توقف ٥ثوان). الآن دع معدتك تسترخِ شعورياً. تنفس ببطء وبنعومة وبعمق، وركز على الاسترخاء الذي يمكن أن تحدثه في معدتك وفي قدميك وفي ذراعيك وفي كتفيك (توقف ١٠ثوان).

[٦] الآن خذ نفساً عميقاً واحتفظ به (توقف ١٥ثانية حتى تشعر أنك تميل إلى عدم الراحة). لاحظ التوتر في صدرك المتمدد الآن دع الهواء يخرج ببطء واشعر بالتوتر يختفي بالتدريج. لاحظ أنك تستطيع أن ترخي جسمك إرادياً وتستطيع أن تتنفس ببطء وبإيقاع وبعمق. ومع كل تنفس تستطيع أن تتيح لنفسك أن تسترخي أكثر. ركز على الاسترخاء ودع كل توتر يذهب عنك (توقف ١٠ثوان).

[٧] الآن تخيل أن كتفيك مربوطتان بحبل وتُشدان باتجاه أذنيك. اشعر بالتوتر الذي تعزز في كتفيك وفي أعلى ظهرك ورقبتك. حافظ على هذا التوتر (توقف ٥ثوان) حسناً الآن دع التوتر يذهب وحسب. اتح لكتفيك أن يسقطا. دعهما يسقطا بقدر ما تستطيع أن تفعل ذلك. لاحظ الفرق بين مشاعر التوتر والاسترخاء (توقف ١٠ثوان).

[٨] شدّ ذقنك إلى الأسفل وحاول أن تمس به صدرك لاحظ الشد والتوتر خلف عنقك. ركز على أن تدع عضلات عنقك تسترخي. دع يديك وقدميك تسترخ. تنفس ببطء وبإيقاع وبعمق (توقف ١٠ثوان).

[٩] الآن اطبق أسنانك معاً وركز على التوتر في فكيك. اشعر بإحساس الشد المحكم (توقف ٥ثوان) حسناً. تحرر، اتح لفمك أن ينفتح وارخ جميع عضلاتك حول وجهك وفكيك (توقف ١٠ثوان) جيد جداً.

[١٠] أحْدثِ التوتر في جبينك بأن تجبر نفسك على أن تقطّب. حاول أن تقارب بين حاجبيك. ركز على التوتر في جبينك (توقف ٥دقائق). الآن تحرر. ملّس كل التغضنات في جبينك ودعه يسترخ (توقف ١٠ثوان).

[١١] عند هذه النقطة دع جسمك بكامله يشعر بالاسترخاء والثقل. تنفس بعمق وبإيقاع وبإرادة. ارخ ساعديك وساقيك ومعدتك وكتفك وعضلات وجهك. أنت الآن أحكمت السيطرة. وكل مرة تزفر فيها قل بصمت لنفسك كلمة «استرخِ» وتخيل أنك تزفر جميع توتراتك خارج جسمك. اشهق وازفر بعمق خمس مرات. قل لنفسك كلمة «استرخِ» ودع بإرادتك كل توتر يختفي. اصرف ذهنك عن كل شيء واسترخ. سأتوقف عن الكلام قليلاً وأتيح لك أن تستمتع بمشاعر الاسترخاء السارة التي تقدمها لنفسك.

أوقف التسجيل هنا.

يستجيب معظم الزبائن لتمرين الاسترخاء من البداية على نحو إيجابي تماماً. إنهم يتبعون التعليمات ويظهرون إمارات الاسترخاء مثل التنهد العفوي. إلا أننا نأمل ألا تفقد شجاعتك إذا لم يشعر أحد الزبائن بالاسترخاء بعد الجلسة الأولى. قد يتطلب الأمر إعادة متكررة قليلة للحصول على التأثيرات المرجوّة وتنجز أفضل النتائج إذا تلقى الزبائن التعليمات في المكتب في جلستين أو ثلاث جلسات لإحداث الاسترخاء. ثم يقدم لهم الشريط المسجل عن التعليمات ليجربوا الإجراء مرتين في اليوم مدة أسبوعين. ونحن نقترح تخصيص ٣٠دقيقة لايحبذ فيها الانصراف إلى اللهو. ولسوء الحظ تظهر

التجربة أن العديد من الزبائن سوف يتمرنون مرة واحدة في اليوم. إن التمرين المنظم يساعد الزبائن أن يصلوا إلى نقطة في النهاية لايحتاجون فيها إلى مساعدة شريط التسجيل للقيام بعملية الاسترخاء.

استرخاء منضبط بالتلميح

سوف يساعد أيضاً المرضى على الاسترخاء دون اللجوء إلى توالي التوتر والاسترخاء بأكمله. في تلك التقنية يُعلَّم التعارض بين التوتر والاسترخاء كما وُصف سابقاً ومع ذلك يوضع بعض التركيز الإضافي في دائرة التنفس شهيقاً أو زفيراً. وحين يحدث الزفير ويحدث تحرير العضلة من التوتر يُعلّم الزبون أن يقول بعض الكلمات التلميحية أو الجمل مثل «استرخ» «كن لين العريكة» «ابق هادئاً» أو «هذا أيضاً سوف يمضي». هذا يساعد على ضمّ الكلمة التلميحية إلى حالة الاسترخاء بشكل تحدث فيه كلمة التلميح وحدها في آخر الأمر حالة استرخاء.

بدائل عن استرخاء العضلة المتدرج:

يمكن بالنسبة لبعض الزبائن أن تحل استراتيجيات أخرى محل تمرين استرخاء العضلة المتدرج (PMR) أو تكمله. وفي بعض الأحيان إن الاسم الذي يطلق على الإجراء مهم أيضاً. فبعض الزبائن مثلاً يتشوقون لأن يكونوا «منومين مغناطيسياً» وقد يساعد هنا إطلاق اسم تنويم مغناطيسي على الإجراء. ومع ذلك وجدنا في تجربتنا أن أكثر الزبائن يريدون أن يبقوا مسيطرين وهنا ينجح في معظم الحالات وصف الاسترخاء بأنه نتاج شخصي.

إن مزية استرخاء العضلة المتدرج PMR هو أنه يمكن تعلمه في المكتب مما يتيح للممارسين ملاحظة التقدم. وفضلاً عن ذلك يمكن أن يقرن استرخاء العضلة المتدرج PMR بالكشف عن مثيرات مزعجة في المكتب من أجل إنقاص ثوران الغضب (وهذا سوف يناقش في الفصل ١٢). إلا أن الممارسين يستطيعون أن يأخذوا بالاعتبار البدائل الشكلية وغير الشكلية التالية كوسائل لإحداث الاسترخاء عوضاً عن استرخاء العضلة المتدرج PMR:

١- يجد بعض الزبائن أن من المفيد انتقاء كلمات مهدئة (مثل «اهدأ» «كن لين العريكة» لقولها أو للتفكير فيها أثناء التمرين المتكرر مثل المشي والسباحة والركض. تكرر الكلمة مع إيقاع الخطو أو ضربات النبض وقد ذكر أن ذلك يجلب الاسترخاء حين تزاوج الكلمة المهدئة «النشوة» الفيزيولوجية التي يسببها التمرين

٢- يحب بعض الزبائن أن يمارسوا اليوغا وذكروا أنها تحدث شعوراً بالاسترخاء. ربما يعود ذلك إلى تركيزها على وضع الجسم وعلى التنفس بدلاً من الاجترار المستمر لمثير الغضب.

٣- تقترح بعض التقارير أن تمارين التنفس البطني البطيء العميق عن طريق حركات الحجاب الحاجز تؤدي إلى الاسترخاء. ونظراً لأن التنفس أثناء حوادث الغضب يجنح إلى أن يكون سريعاً وسطحياً فإن الزبون يمارس التنفس البطني وهو استجابة مضادة لما يحدث على نحو مميز أثناء الغضب وهو نموذج للتنفس أثناء حالات الاسترخاء.

٤- يبدو أن أي شكل تقريباً من الصلاة المتكررة يحدث الاسترخاء. وفي الحقيقة أن بنسون Benson (١٩٩٦، ٢٠٠٠) منذ ثلاثين عاماً تولّى دراسات حول الصلاة والتأمل. واستنتج أن جميع أشكال الصلاة المتكررة تنبه استجابة الاسترخاء التي تنقص الكرب وثوران الجسم. وحسبما يرى بنسون أن تكرار الأصوات أو الكلمات هو الأكثر أهمية. والصلاة التي تقضي تكراراً كلامياً أو حركياً تؤدي إلى الاسترخاء لأنها تتطلب نموذجياً تنفساً إيقاعياً عميقاً يتصل بصوت أو كلمة أو جملة. ولاتكفي صلاة واحدة لأن الطبيعة المتكررة للتجربة هي التي تحدث الاسترخاء.

إن الصلاة المتكررة واستجابة الاسترخاء التي ترافقها هما جزء من تاريخ وتقليد العديد من الأديان والثقافات. فمثلاً يلتزم اليهود بشكل صلاة تُدعى «Davening» وهي تتألف من تلاوة نص بنبرة رتيبة أثناء الانحناء أو الاهتزاز إلى الخلف وإلى

الأمام. وهذا يسري متكرراً مع الالتزام بقصد هو هجر أشكال اللهو الخارجية. وفي الدين المسيحي تحدث استجابة الاسترخاء بتكرار «صلاة المسيح» أو صلاة القلب التي تتألف ترديد متكرر كثير لجملة «السيد عيسى اليسوع ابن الله أشفق علي أنا المذنب» ويمكن تقليص هذه الجملة إلى «السيد عيسى المسيح أشفق علي» أو إلى كلمة «يايسوع». وفي استعمال يقارب ٢٠٠٠ سنة لهذه الصلاة يوصى بأن تتكرر إلى مالا نهاية ويكرر بعض الناس هذه الصلاة ٦٠٠٠ مرة في اليوم ويتابعون العد مستعملين (المسبحة). ولما كان الناس غالباً يزامنون الصلاة مع التنفس فهناك فرصة واسعة لظهور استجابة الاسترخاء. في الكاثوليكية هناك كلمة تسابيح «Rosary»[(١)] أو سلسلة صلوات هي في حد ذاتها صلاة مكررة يمكن أن تكرر ٥٤ يوماً كتاسوعية Novena أي ستة أضعاف رقم ٩(والتاسوعية عبادة تكرر ٩ أيام).

وفي عدة أشكال من البروتستانتيه والكاثوليكية يشجع القيام بصلاة التركيز (centering) وهذه الصلاة تتضمن اختيار كلمات مقدسة وتكرارها أثناء جلوس الإنسان براحة مغمض العينين.وحين تلوح أفكار خارجية أمام الزبون فيشرد عن صلاته يرشد برفق أن يعود إلى عالم المقدسات. وفي نهاية فترة الصلاة يرشد أن يبقى صامتاً بضع دقائق وعيناه مغمضتان. ومثل هذه الممارسات موجودة في الإسلام والبوذية والكونفوشيوسية والشنتوية والطاوية.

الدين أمر شديد الحساسية بالنسبة للممارسين والزبائن ماعدا عند أولئك الذين يعملون في منظمات دينية مثل مراكز الاستشارة المسيحية ومعاهد الانتساب الديني. ونحن لانقترح التدخل في المعتقدات الشخصية للزبائن ولانشجع أي وضع ديني معين.ولكننا بالأحرى نذكر البيانات التي تشيد بفائدة الصلاة المتكررة التي يمكن أن تُشرح للزبائن فيمكن للبعض منهم أن يزيد نشاطات عبادته ليزيد لحظات استرخائه.

---

(١) كلمة **Rosary** تدل أيضاً على المسبحة أو السبحة. المترجمة

٥- التأمل اليقظ إنه تقنية جاءت من تمرين بوذي يبدو أنها أيضاً تحدث الاسترخاء (Kabat- Zinn ١٩٩٠). يتضمن هذا النموذج من التأمل ببساطة «الملاحظة» أو «الانتباه» دون رد فعل على أمور العالم المحيطة بالشخص مثلاً. قد نقول: «أنا أطبخ. أنا أضع الزيت في المقلاة. الآن أنا أضع البروكولي والجزر. أنا أغطي المقلاة. أشعر بالحر. أنا أفتح النافذة». الهدف هو الانتباه إلى سلوك الشخص وتجاربه وتسمية هذه الأشياء ووصفها دون تقييم. لانطلق أحكام قيمة بأنها جيدة سيئة صحيحة خاطئة كسولة ضعيفة قوية لطيفة وضيعة.

إن المفتاح في ذلك التيقظ هو ببساطة ملاحظة العالم الخارجي وحالاتنا الداخلية. والتيقظ الانفعالي قد يبدو مثل: «أشعر أني غاضب. غدا وجهي متوتراً. أتذكر كيف تجاهل جون سؤالي في المكتب. ظللت أحاول ولكنه تجاهلني. كنت متضايقاً ومهملاً. معدتي متوعكة عندي ألم في الرأس». لاحظ أنه يوجد فقط تعرف واعتراف وتسمية للحادث وللمشاعر السابقة والراهنة. لايوجد أحكام في الحوار الداخلي. إذا برزت أحكام عن المشاعر (مثلاً «ينبغي ألا أشعر بالغضب هذه إشارة إلى أن أمراً ماليس على مايرام عندي») فيجب أن يُعترف بهذه الأحكام كما هي ويُشجع الفرد على العودة إلى وضع الملاحِظ.

يمكن أن يكون الهدف هو العودة إلى التركيز على الملاحظة البسيطة أو تسمية الانفعالات أو الاحساسات الجسيمة. فالاسترخاء يزداد عندما تنقص الأحكام.

٦- قد يكون الزبائن قادرين على إنجاز الاسترخاء بالذهاب إلى نزهة على رمال الشاطئ والإنصات إلى تحطم الأمواج أو الذهاب إلى قرب الحقل أو الغابة في بداية المساء حيث لايوجد إلا صوت الجداجد (إذا كان مثل هذه الأمكنة متوفراً). وهكذا إن قضاء وقت في الطبيعة قد يدعو إلى الاسترخاء عند بعض الزبائن وقد تُنظّم نزهات خارج البيت أسبوعياً.

٧- كان الماء في أشكاله المتعددة يرافق الاسترخاء. يستطيع الزبائن أن يأخذوا حماماً دافئاً، أن يسيروا إلى جانب جدول أن يستمعوا إلى خرير ماء أو يتخيلوا بحيرة هادئة.

٨- فكر أنه من الصعب أن تكون غاضباً بعد أن تمضي خمس دقائق فقط في حمام دافئ حرارته ١٠٢ فهرنهايت.

٩- الغناء والإنشاد بإيقاع ولكن أغان ناعمة أو أشعار قصيرة هي أمور مساعدة على إحداث الاسترخاء.

١٠- بائعو الكتب المحليون قد يبيعون مواد كثيرة لها علاقة بالاسترخاء مثل الأشرطة المسجلة وأشرطة الفيديو والكتب.

من المفيد للزبائن في أكثر الأوقات أن يختبروا طرقاً مختلفة للوصول إلى الاسترخاء. والنقطة المهمة إقناع زبائن الغضب أنهم سيكونون أكثر استعداداً لاتخاذ قرارات حول المثيرات البغيضة في الحياة إن هم نبّهوا استجابات استرخاء كلما كان ذلك ممكناً. وفي الواقع من المفيد تعليم زبائن الغضب أن الوظيفة المعرفية والحركية العميقة فكرياً تتبع تهدئة الجسم. وعلى عكس ذلك فإن ثوران الغضب الجسمي يؤدي غالباً إلى إحساس خاطئ بالتفاؤل والشجاعة يمكن بسهولة أن يعطي عكس النتائج المرجوة.

وبالطبع إن تعلم تقنية الاسترخاء الشكلية تتم على نحو أفضل إذا كانت الأشياء هادئة. نحن نقول لزبائننا كما أنه لا يمكن تعلم السباحة في محيط صاخب كذلك لا يمكن تعلم استجابة الاسترخاء في منتصف حادث الغضب. نحن نتعلم هاتين المهارتين (السباحة والاسترخاء) بشكل أفضل حين تكون الأمور هادئة من حولنا. ثم حين تظهر المثيرات المقيتة نستطيع أن نستعمل التقنيات التي تعلمناها سابقاً.

نحن نعتقد أن من المفيد تعلم تقنيات الاسترخاء لمجرد أنها تساعد المرضى كي يبحروا في مياه الحياة الهائجة المضطربة. إن الاسترخاء يؤدي إلى استجابية أخفض على مثيرات الغضب وبذلك يرفع عتبة الغضب. وفي الوقت نفسه يكون بوسع الممارسين أن ينموا الأساس لأدوات أخرى قوية قادرة بعد تعلم الاسترخاء. إن الاسترخاء هو الأساس لإضعاف منهجي للحساسية. وكما يبين في الفصل ١٢ هو تعرض بالخيال أو بالواقع الحي لمثيرات الغضب. وهكذا ثمة فوائد متعددة لتعليم الاسترخاء.

بناء مهارات الحياة

إن مهارة الاعتراف تنطبق على المشاعر لا على سوء السلوك. عندما يستعمل الطفل جدار غرفة الجلوس لوحاً لأقلام التلوين لا يسمح بالتعاطف هنا- هناك حدود واضحة المعالم. ليس الوقت ملائماً لتقول له: «أنت تتمنى لو تستطيع أن تستعمل الجدران لأقلام التلوين» بل حان الوقت لتقول له بحزم «أقلام التلوين تستعمل على الورق فقط»

نانسي ساماليـن

Nancy samalin, Author and parent educator

يمكن إنقاص العديد من مشاكل الغضب بتنمية مهارة ما. حين تتوافر مهارات جيدة التطور يصبح الميل أقل إلى الصراع أو إلى أفكار عن عدم الكفاية الشخصية أو إلى مشاعر بالذنب. فكر مثلاً في حالات آباء يطالعون الكتب ويتحدثون إلى الأصدقاء ويحضرون ورشات عمل تتناول «الأبوة لطفل في المدرسة الابتدائية». إنهم يخرجون من مثل هذه التجارب بمهارات لتشجيع أولادهم على الدراسة وإتمام الوظائف. يتعلمون أهمية النظافة والإضاءة الجيدة في مكان العمل وتقليل أشكال اللهو المرئية والصاخبة يتعلمون المناقشة والتخطيط بين الأهل والولد حول طول مدة العمل وبالطبع حول الدور المهم للتعابير الداعمة مثل (أنت متفوق) وربما حول أهمية الوعود بالمكافآت مثل (بعد أن تحل تلك المسائل العشر نصححها ثم نذهب لتناول المثلجات). يميل الأهل المتحلّون بهذه المهارات إلى أن تكون معاملاتهم لأولادهم بدون غضب أكثر من أهل يقولون ببساطة للولد: (اذهب واكتب وظيفتك!). إن المهارات تجعل الحياة أسهل وأكثر نجاحاً وأكثر متعة.

سنتناول ثلاثة نماذج من المهارات في هذا الفصل: مهارات التفاعل الاجتماعي، مهارات الجزم، المهارات الحركية المتخصصة. تعزز المهارتان الأولى والثانية التواصل بين الزبائن والناس الذين يتفاعلون معهم. تقلل مهارات التفاعل الاجتماعي الصراعات أثناء التعاملات اليومية مع المشرفين والعمال وأمناء الصندوق في البنك والموظفين والأطباء الخ...وكذلك تحسن العلاقات الحميمية مع أصحاب الشأن من الناس الآخرين ومع الأصدقاء المقربين ومع الأسرة. أما مهارات الجزم التي تتضمن تواصل المشاعر والرغبات الشخصية فهي مهمة بشكل خاص لتقليل المشاكل أثناء التعامل مع الأشخاص القريبين منا. يضع بعض المؤلفين هذه المهارات جميعها في الفصيلة نفسها .فمثلاً كتب المؤلفان البرتي وايمونس :Alberti and Emmons (2001) «يعزز السلوك الجازم المساواة في العلاقات الإنسانية ويؤهلنا أن نعمل وفق منافعنا الشخصية لندعم أنفسنا، دون قلق لا لزوم له، ويؤهلنا للتعبير عن مشاعر صادقة بكل راحة، وأن نمارس حقوقنا الشخصية دون أن نرفض حقوق الآخرين» (ص٦).

ومع أن هذا وضع مقبول جداً فإننا نعتقد أنه مفيد في بداية العمل مع الزبائن في موضوع التعبير عن المشاعر بشكل منفصل عن نمو مهارات التفاعل الاجتماعي.

والنموذج الثالث وهو المهارات الحركية المتخصصة ويتضمن تعلم الركوب على الدراجة واستعمال الكومبيوتر والسيطرة على Kata of tae Knon Do (وهي طريقة كورية في الدفاع تشبه الكاراتيه Carete اليابانية) وأعمال الرسم أو الطلاء وإعداد حوض أسماك الخ. هذه أيضاً أمور مهمة لنجاح الحياة والاستمتاع بها. خذ مثلاً رساماً نظيفاً ماهراً إنه أقل تعرضاً لشكوى الزبائن من رسام قذر لايتقن عمله. تعرب قلة الشكاوى هذه عن قلة حوادث الغضب والضيق. ومع ذلك ليس لدى ممارسي الصحة العقلية نموذجياً القدرة على تعليم مثل هذه المهارات وهم عادة في كل حادث خارج مجال التدريب المتفق عليه. ونذكر مع ذلك أنه إذا لم يعرف الزبون كيف ينجز بنجاح مهام الفروض اليومية المهمة (مثل أن يشغل الكومبيوتر أو تدبير ميزانية الشخص أو الأسرة أو يكون أباً متميزاً، أو يدرس ويحصل على علامات

جيدة أو يقرأ صحيفة الخ) فيرجح تعرضه لتجارب إحباط حقيقية عديدة. وإن تكرر الوضع نفسه الذي تنقص فيه المهارات لدى الزبون بشكل منتظم (مثلاً فحوص المدرسة أو تدوين مصاريف الشيكات الشهرية الخ) يصبح الإحباط متواتراً متوالياً. وفي حالات عجز المهارة والإحباط وعدم الملاءمة تصبح التقديرات المحتدمة لمثيرات يومية أمراً شائعاً عادياً تؤدي إلى نموذج غضب وتهجم أو أية نماذج أخرى فيها اختلال وظيفي (مثل الإرجاء أي التأجيل).

فكر في حالة الدكتورة أنجيلا لويس. لقد وصلت إلى وظيفتها كأستاذ مساعد في البيولوجيا في معهد صغير حيث كان يقدر التعليم المتفوق حق قدره. ومع أن الدكتورة لويس كانت باحثة جيدة التدريب لم تكلّف قط تدريس صف فيه ٥٠ طالباً من طلاب المعهد وبقيت مهاراتها في التدريس في مرحلة مبتدئة. وغدا طلابها مثيرين لغضبها يومياً تقريباً. وحين كانوا يأتون ليرونها ويقولون لها إنها تتكلم بسرعة في الصف ولايستطيعون فهم المواد التي تدرسها كانت تصيح متضايقة تدافع عن نفسها. وبعد مدة وجيزة هيأت د.لويس جواباً موحداً تقدمه لهم وهو: «يُتوقع من الطلاب أن يكونوا قادرين على متابعة المواد! وينبغي لهم أن يدرسوا أكثر ليحضّروا هذا الصف!». وتتضمن تقديراتها غير المعربة هنا «إنه خطؤهم وإنهم أغبياء جداً!» وفي آخر الفصل الأول كانت معدلات طلابها ضعيفة وكانت وظيفتها في خطر محدق. كانت الدكتورة لويس تشعر بالخجل بالإضافة إلى الغضب وكانت تراودها أفكار عن عدم كفايتها الشخصية. وسألت نفسها بهدوء عن سبب اختيارها لهذه المهنة. وثبت في النهاية أن المشكلة الرئيسية هي عجز مهارتها، وفي هذه المسألة كانت د.لويس محظوظة. فقد بدأ أستاذ أكبر منها سناً يقابلها. وبيّن لها ذلك الأستاذ كيف تخطط المحاضرات وشجعها أن تُلحق المحاضرات بالأفلام وبالشرائح الضوئية المنزلقة (السلايدات) وطلب إليها أن تجعل مناقشات الطلاب وعروضهم جزءاً من الدراسة في الصف. وكانت الدكتورة لويس تجّل ذلك الأستاذ وتشعر بالشكر نحوه لمساعدته لها. وتحسّن تدريسها وبدأ

الطلاب يحبونها بل إن بعضهم اختارها لتشرف على بحوثه وهذا زاد شعورها بكفايتها. وتابعت د.لويس تحسين مهارات تدريسها في كل فصل وكان يرافق هذا نقص الغضب.

في بناء المهارة يساعد الممارس الزبون أن يتعرف السلوكيات المطلوبة للمفاوضة في الحياة بكفاية أكثر واقعية. وحين تزداد الكفاية يقل ظهور الإحباط والغضب. والهدف هو إعطاء الزبون ذخراً متزايداً للتمكن من وظيفة أكثر نجوعاً أو تأسيس أسرة أو دعم مهارات الحياة من أجل زيادة فرص النجاح وإنقاص الفشل وبهذا المعنى نحن نؤمن أن بناء المهارة يمكن أن يكون استراتيجية حقيقية لتوقي الأزمات. وفي الوقت نفسه نذكر أن المهارة المعرفية المهمة هي معرفة متى تكون المهارات الأخرى غائبة، وحينئذ يكون التجنب المؤقت أو الهرب من الأوضاع المحملة بالصراع هو الرد المناسب (انظر الفصل ٨) ومثلاً قد يكون أحياناً معلم أفضل من الأهل في مساعدة الولد على التعلم.

إن المهارات الاجتماعية هي السلوكيات الكلامية والحركية المتوقعة التي نتعلمها حين ننمو من أجل التفاعل بشكل مناسب مع الآخرين. نتعلم هذه المهارات في أسرنا وفي المدارس وفي التدريب الديني ومن خلال التفاعلات مع الأصدقاء، وبالقراءة وفي التعلم القائم على المشاهدة (التلفزيون مثلاً). بعض المهارات الاجتماعية أساسي جداً. وهذه تتضمن السلوكيات الحركية مثل: الوصول في الوقت المحدد وارتداء الملابس بشكل مناسب واستعمال مزيل الرائحة وتقديم القهوة للزملاء وانتظار الدور في صفوف. وثمة مهارات أخرى ربما كانت جديدة مطلوبة في أوضاع خاصة ويتم تعلمها في العمل أو في الجندية أو في السجون أو في أمكنة أخرى متفردة أي استثنائية. إن المهارات الاجتماعية (وأشكال العجز) يمكن تعرفها في أي وقت من أوقات الحياة مع أننا نتوقع نموذجياً أن تنمو في الطفولة.

إلا أنه في سن الرشد يُتطلب منا مهارات جديدة حين نضطلع بأدوار جديدة كدور أب أو معلم أو أستاذ أو مشرف. والعديد من المهارات الاجتماعية هي في البداية كلامية وتتضمن تواصلاً بين الناس يعزز العطاء والأخذ وتفهم الرسائل المتبادلة بينهم. وبالإضافة إلى المضمون فإن هذه المهارات تتضمن دائماً سلوكيات غير كلامية كالوقفة ودلالة العينين ونبرة الصوت وتعابير الوجه. وبالطبع إن تعريف ما هو مناسب ومقبول يتفاوت في أساسه حسب محيط أسرة الزبون ودينه وثقافته. فبعض هذه الأمور يتيح التقويم الكلامي القريب المباشر كما في (اللغة الايطالية مثلاً) على حين أن بعضها الآخر (كما في اللغة اليابانية) يتطلب سلوكيات كلامية غير مباشرة. كن متيقناً أن تأخذ هذه العوامل بالحسبان.

مهارات اجتماعية شائعة:

❖ بعض المهارات مهم في كل عمل أو لعب أو تعامل أسري تقريباً. والبعض الآخر خاص بأفراد معينين كما حين يتعامل الممارس مع زبون مسن لا يستطيع السماع أو عنده مشاكل في الرؤية أي أن المهارات ربما تكون مطلوبة في بيئات محدودة مثل معاملة الزبائن أو تربية الأولاد أو العمل في قواعد عسكرية أو المثول في محاكم. وحين تُؤدى المهارات الاجتماعية بنجاح فإنها تزيد الرابطة بين الناس.

تتضمن العناصر الرئيسية في العديد من المهارات الاجتماعية التي تعلّم للزبائن مايلي:

(Alberti and Emmons2001)

❖ ***الاتصال بالنظر***: إذا كان التفاعل يحدث شخصياً فانظر بشكل مباشر إلى الشخص الآخر. إن القارئ بين جماعة قد يصمت وينسحب إذا لم تتجه الأبصار إليه. ماهي الرسائل التي تصل حين يحدث ذلك؟ ماذا يشعر الناس بشكل نموذجي إذا لم ينظر إليهم أحد الناس؟ ومع أن هذه مهارة أساسية فإن بعض الزبائن (والممارسين) يحتاجون أن ينطلقوا من الأساسيات بمعنى تحسين التعامل بين الأشخاص.إن النظر المباشر عادة (دون التحديق) يؤدي إلى أفضل العواقب.

❖ ***المسافة:*** إذا كان التفاعل يحدث شخصياً فقف لا بعيداً جداً ولا قريباً جداً من الشخص الآخر. هل ناداك ذات مرة أحد أو طلب إليك أمراً من غرفة أخرى؟ لا يكون هذا الأمر عادة كرسالة قوية وفي النهاية القصوى الأخرى كذلك إذا كان الشخصان قريبين جداً أحدهما من الأخر فإن ذلك يؤدي إلى قلة الارتياح أيضاً.

❖ ***الوقفة:*** إذا كان التفاعل يحدث شخصياً فدر بكامل جسمك باتجاه المنصت (المستمع). إن التوجه مباشرة نحو الشخص الآخر هو عادة الأفضل لزيادة الترابط.

❖ ***الاتصال الجسمي:*** يبدأ العديد من التفاعلات في العمل وينتهي بالمصافحة. ويُعلَّم المعالجون النفسيون والممارسون الآخرون ألا يذهبوا أبداً أبعد من هذا المستوى في اتصالهم بزبائنهم. إلا أن اللمسة هي عنصر أساسي في المهارات الاجتماعية السوية، ومثلاً يتعلم الآباء متى وكيف يلامسون أولادهم ليهبوا لهم الراحة. وفي الواقع حين لا يتلامس أعضاء الأسرة والأصدقاء يبدون باردين ومتباعدين. إن معرفة متى وكيف تلمس الشخص الآخر يعزز أو يثبط الرابطة بين الناس.

❖ ***الإيماء:*** حسبما جاء عند البرتي وأيمونس (٢٠٠١): «تدعيم رسالتك بإيماءات مناسبة يضيف توكيداً وانفتاحاً ودفئاً» (ص٥٨) نحن نوافق على أن مثل هذا الإيماء مهم حين تتفاعل وجهاً لوجه مع الآخرين وفي الوقت نفسه هنا مكان مناسب لنذكر أن جميع العناصر الرئيسية للمهارات الاجتماعية فيها عناصر ثقافية على الممارس أن يكون مدركاً واعياً لها.

وإذا لم نذكر إلا مثلاً واحداً نقول إن «بوب البرتي Bob Alberti يتلمس آثار حماسته لاستعمال الإيماءات في أحاديث عن إرثه الايطالي» (ص٥٨). ذكر العديد من التقارير السريرية والدراسات المدرسية الفروق بين الأشخاص من الأوربيين والآسيويين والأفريقيين والأمريكيين الجنوبيين والبيئات الأخرى في هذا المجال. لذلك من الحكمة أن يكون المرء مدركاً أن «الخصوصية في المسافة ونبرة الصوت والإيماءات وتعبير الوجه والهيئة والسلوكيات الأخرى غير الكلامية سوف تتفاوت بين الزبائن.

❖ ***الإنصات***: أمر أساسي من أجل مهارات اجتماعية جيدة هو أن تجعل الشخص الآخر يعلم أنك سمعت رسالته. وهذا يمكن أن يتم حين تلخص ما قاله ذلك الشخص وتجعل ما سمعته منه في مقاطع أو تسأل سؤالاً يدل على ما سمعته أو يعتمد عليه (ايفي Ivey ١٩٩٩). وفي أقل حد من المهم عادة الإجابة بكلمة مثل «حسناً» أو «لقد سمعتك» أو «نعم».

❖ **نبرة الصوت ومقامه وحجمه**: إن الإجابة بطريقة مناسبة يضيف الكثير إلى مضمون الرسائل الفعلي. فالحديث المعتدل المنسّق الذي يعطي رسالة كلامية بدرجة معتدلة ولا يبدو أنه يخفي شيئاً من المواقف والمشاعر أفضل من الهمس أو الصراخ.

❖ **الاستقبال**: من السهل القول: «أنا أنصت» ومع ذلك فإن مهارة اجتماعية رئيسية تتضمن أن يكون الإنسان منفتحاً حقاً ومتقبلاً للرسالة أو لاستجابة الشخص الآخر.

ومع أنه يوجد عناصر رئيسية على الزبائن أن يتعلموها، يوجد أيضاً أحوال خاصة في الحياة قد تتطلب المناقشة.

تحية الآخرين: هذه أرسخ المهارات الاجتماعية أساساً، ومع ذلك فالعديد من الزبائن لم يفكروا أبداً في لقائهم الأول بالآخرين، ولم يستفهموا إن كان عليهم أن يبذلوا قصارى جهدهم ليتم هذا اللقاء بشكل جيد. إن التحية وتقديم الإنسان نفسه أمر حرج للغاية لأن الأحكام على الأشخاص تطلق في اللحظات الأولى للقاء. مع أننا يمكن أن نقول شيئاً أكثر بقليل من كلمة «مرحباً» إذ قد يقول بعض الناس إن سئلوا: «إنها تبدو لطيفة» أو «أنه يبدو شخصاً جيداً». إن ظهور المرء بشكل إيجابي في بداية العلاقة يفعل الكثير في تعديل الغضب. يتم تركيز كبير في مجال الأعمال حول تحية الآخرين عبر الهاتف أو حين اللقاء الأول في المكتب. وينبغي اتخاذ قرارات حول التحية هل تقتصر على المصافحة أو تقديم مشروب أو

قهوة أو طرح أسئلة شخصية. فبالإضافة إلى العناصر الرئيسية المذكورة آنفاً تُضفى أهمية على الكلمات المناسبة للوضع: («أهلاً» «مرحباً» «أنا سعيد بلقائك» «نحن من مشاريع (ج و ر)» «صباح الخير») ويُلفت الانتباه أيضاً إلى الابتسام وإلى المصافحة المناسبة وتقديم نفسك بالاسم قائلاً «لطيف جداً أن ألقاك».

تبادل كلمات المديح: أثار انتباهنا اكتشافنا أن لدى العديد من الزبائن صعوبة في إسباغ المديح على الآخرين. بل كان لديهم صعوبة أكبر في تقبل المديح. لاحظ اندرو سالتر Andrew Salter ان هذا نقص أساسي في المهارة عند العديد من الزبائن منذ نصف قرن. إن كلمات المديح تعبد الطريق لعلاقات لطيفة ناعمة بين الأشخاص. وإذا كان لدى الزبائن صعوبة في تقديمها فربما يراهم الآخرون باردين وعاقين حين يكونون موظفين أو محبين أو شركاء أو زملاء أو جيران أو أساتذة. وإذا كان لدى الزبون صعوبة في تقبل أشكال المديح، فإنهم أيضاً يظهرون عاقين وغير متواصلين مع الآخرين. وبالإضافة إلى العناصر الرئيسية حين تعلم الزبائن أن يتقدموا بكلمات المديح، من المهم أن تلح على أن المديح يكون أفضل حين يطلق مع ابتسامة، وحين يركز بوضوح على سلوك الشخص الآخر. كأن يقال: «لقد كان عملك مع هؤلاء الأولاد ممتازاً، لقد قدّرت حقاً الوقت الإضافي الذي صرفته على تعليم جون كيف يستعمل سوّاقة القرص Disk Drive في الكمبيوتر، شكراً جزيلاً» بعض هذا يجري في الصناعة جزءاً من برامج الاعتراف بالموظفين إن المديح والاعتراف يذهبان بعيداً في إنقاص الغضب عند تفاعلات المستقبل.

وبالطبع إن كلمات المديح تؤثر على نحو أفضل حين تُقبل بشكل مناسب. ولسوء الحظ يجيب العديد من الزبائن على تعابير المديح تلك بالقول: «ليس إلى هذا الحد، هذا لا شيء». ومع ذلك إن القبول المباشر للتعبير أفضل بكثير. يمكن أن يعلّم الزبون أن يقول: «شكراً لقد حاولت بجهد كبير أن أعلّم جون كيف يربط شريط حذائه. لقد أخذ هذا مني ٦ أيام تقريباً من التدريب. أنا حقاً أقدّر أنك لاحظت ذلك، أشكرك ثانية».

اتباع التعليمات: نتعلم جميعنا أن نطيع التعليمات التي ترد إلينا من الآخرين جزءاً من المشاركة في نشاط الجماعة، لنكون اجتماعيين وربما يعطينا تلك التعليمات المشروعة المشرفون والأساتذة والأهل وأعضاء الأسرة والشركاء والمدربون والزعماء الدينيون والرؤساء العسكريون والحكام والضباط المكلفون بمراقبة إطلاق السراح المؤقت والسلطات المدنية وربما آخرون. والإذعان لهذه التعليمات له فوائد واضحة. فمثلاً اتباع تعليمات المشرفين قد تؤدي إلى سجل مبيعات متحسن وإلى الترقية (الترفيع).

والتعليمات من معلم في حانوت قد تؤدي إلى أمان متقدم متحسن، واتباع تعليمات الزوجة قد تزيد السعادة الزوجية. وبالإضافة إلى العناصر الرئيسية المذكورة آنفاً فإن تنفيذ تعليمات الشخص الذي قدم الطلب بأسرع ما يمكن ومراجعة العمل معه يعزز العلاقة بين الشخصين.

تقديم التماس: والأمر المدهش أن ما يعتبره الزبون التماساً قد يعتبر لدى البعض مجرد طلب حسب الطريقة التي يتم بها ذلك ـ لا سيما بالإشارات غير الكلامية ـ التي يقدم بها. إن تعلم تقديم الالتماس بشكل مناسب قد يكون ـ ويا للمفاجأة ـ أمراً صعباً عند بعض الزبائن.من الأفضل البدء بكلمة «رجاء» ثم يتم التعبير عن المراد بطريقة مباشرة مع الانتباه إلى العناصر غير الكلامية في التواصل.

رفض الإذعان للالتماس: هناك أوقات مشروعة كثيرة يكون فيها الإذعان لالتماسات الآخرين ليس في صالح الزبائن. تتضمن هذه الالتماسات تغطية ممارسة أعمال غير مناسبة أو العمل بشكل غير مشروع أو عمل شيء لا يريده الزبائن مطلقاً أو امتهان الآخرين. إن المهارات المرفوضة مهمة من أجل الوظيفة الأخلاقية ومن أجل أن يكون الإنسان صادقاً مع نفسه. وبالإضافة إلى العناصر المركزية فإن الرفض هو أفضل ما يمكن عمله بشكل مؤدب ولكن حازم. وتعابير مثل: «كلا أنا لا أريد ذلك» هي تعابير مباشرة وصادقة. ومن المهم للزبائن أن يتعلموا ألاَّ

يلوموا الشخص الذي تقدم بالالتماس وأن يشرحوا سبب الرفض. وحتى لو كان الشخص يعمل على نحو غير مشروع فإن اللوم لا يؤدي إلا إلى تفاعل أكثر غضباً. ومن الأفضل غالباً ترك الوضع بعد الرفض وتقديم المعاذير.

تقبل النقد: لا يوجد زبون ناجح في كل ميدان تنافس إن ضعف أداء البائع أو المضيفة أو الأستاذ أو الصديق غالباً ما يؤدي إلى تقويم سلبي من المراقبين أو من الأنداد ومثل هذا التقويم هو بالطبع مثير عادي للدفاع أو الغضب أو اللوم. وهكذا فإن تعلم قبول النقد هو مهارة اجتماعية مهمة. مع اعتبار أن التقويم من الآخرين يشجع النمو والتغير.

توجيه النقد: كما يتعلم الزبائن تماماً تقبل النقد كذلك يحتاجون أحياناً إلى تدريب على كيفية توجيه النقد. ومن الأفضل عادة محاولة إيجاد سلوك إيجابي يُذكر أولاً ثم يذكر بعده التعبير عن النقد بطريقة ـ واضحة دون زخرفة ـ والإنصات إلى الإجابة.

توقع كلمة (لا) في جواب ما: نادراً ما تتحقق الحياة بأكملها كما أنها ليست عادلة بأكملها. وكثيراً ما ترفض التماساتنا مهما كانت معقولة. يبذل كثير من الموظفين جهوداً شاقة دون أن ينالهم أي ترفيع (ترقية) (والأمل أن يكون ذلك مؤقتاً فقط) وقد يعمل الطلاب بجهد كبير على بحث ممتاز ويحصلون على علامة B بدلاً من A وقد يرفض الشريكان في الزواج التماسات أحدهما للآخر. وهكذا فإن تعلم تقبل الأجوبة السلبية مهارة مهمة كي تستمر العلاقة بشكل إيجابي. وبذلك قد يُضمن قبول الالتماسات في المستقبل.

عدم الموافقة والتناقض: من السهل القول: «إنك على خطأ!» ومع ذلك فإن مثل هذه التحديات المباشرة لها مخاطر إلا إذا رافقتها رسائل كلامية أو غير كلامية. وهكذا فإن تعلم عدم الموافقة بطريقة مناسبة أمر رئيسي لنجاح حياة الأسرة والعمل والتربية.

وبالإضافة إلى العناصر الأساسية من الأفضل أن توجه عدم الموافقة بطريقة واضحة دون أن تحط من قدر الآخر وذلك لإعطاء سبب مختصر للموقف الذي اتخذ وللإنصات بانفتاح إلى رد الشخص الآخر.

الاعتذار: دعنا نواجه هذا الأمر. جميعنا يقع في الخطأ أحياناً وفي هذه النقطة يستطيع الاعتذار أن يفعل الكثير ليعوق نمو الغضب. والإشارة إلى الأسى والأسف على عمل عدواني مفيدة جداً. إن تقديم الحجج والمعاذير أقل تأثيراً وجدوى. وبدلاً من ذلك يكون مفيداً للزبون أن يلمح إلى تحسين سلوكه في المرة القادمة.

يوجد بالطبع مهارات اجتماعية عديدة أخرى تعزز التواصل بين الأشخاص. مثلاً يمكن أن يعلم الزبائن أن يطلبوا المساعدة، أن يتقربوا من الغرباء في حفلة عمل تجمعهم بهم وأن يبدوا الاحترام لآراء الآخرين وسلوكياتهم. وأن يغيروا الموضوع دون إغضاب الآخرين وأن يقاطعوا الحديث بشكل غير عدواني في مجموعة صغيرة من الناس، وأن يسألوا الآخرين أن يخفضوا ضجيجهم وأن يرفضوا طعاماً سيئاً في مطعم أو بضاعة سيئة في حانوت لبيع التجزئة.

وفي العمل السريري يعتبر تقييم مهارات الزبون والموافقة المشتركة في العمل على تطوير مهارات اجتماعية معينة خاصة ومساعدة الزبائن على تحقيق أهدافهم يعتبر كل ذلك تجسيداً لتدخل مبرمج.

طرق تدريب المهارات الاجتماعية:

قم في البداية بوضع تخمين مشترك لتعيين السلوكيات الكلامية والحركية الناقصة ولتوليد إمكانيات التحسين. هل لدى الزبون مصاعب في عمله، في منزله، في مدرسته؟ هل يوافق على أن مشاكله تتعلق مبدئياً بمقابلة الآخرين أو بعدم الموافقة أو بقبول التقويم السلبي؟ هل التدريس الخاص للطفل نافع لجعله في اللغة الإسبانية مثلاً في مستوى أقرانه من الأولاد؟ هل إعطاء دروس خاصة إضافية في السباحة تعطي شعوراً بالكفاية اللازمة للقفز في المسبح مع الآخرين؟

هل إدراج دروس في التكلم أمام الجمهور ضمن برنامج تربوي في ثانوية لليافعين يساعد الزبون على أن يتكلم ويعبر عن أفكاره في العمل؟ هل تتوافر برامج على الفيديو تعلم مهارات تدبير الشؤون المالية فتساعد أباً يكافح ليؤمن حاجاته؟ ما هي الكتب المتاحة لتعلم ابنة في منتصف العمر كيفية العناية بأبويها المسنين؟ هل تقدم المدرسة الثانوية المحلية دروساً في كيفية الدفاع عن النفس أو في الاعتماد على الذات حين تدبير مرض السكري أو الربو أو دروساً في تاريخ الفن أو قراءات متقدمة؟ فكر أي مهارات يمكن تطويرها بشكل مناسب في علاقة الممارس ـ الزبون وأيها تحتاج إلى مصادر خارجية لتنميتها؟.

بعد أن يتم التخمين ويُقرّر أن الممارس يستطيع أن يقدم المساعدة تتألف الخطوات من مناقشة، وتمرينات محفّزة ولعب أدوار وتمرين وصوغ نموذج سلوكيات مناسبة، ووظيفة بيتية ودعم تقدم الزبون حين تنمى المهارات المعززة. يؤثر العديد من هذه التقنيات بشكل جيد في الجلسات الجماعية.

- ❖ *المناقشة:* يعلّم الزبائن مختلف السلوكيات بالتفصيل. ثم يناقش ويُقيم استعمال وأهمية سلوكيات معينة في أوضاع اجتماعية مختلفة. هذه الخطوة مهمة بشكل خاص للزبائن من ثقافات مختلفة أخرى الذين قد يسيؤون فهم سلوكيات الأفراد من الثقافة الجديدة، أو قد لا يكونون على دراية في كيف ينظر أعضاء الثقافة الجديدة إلى أعمالهم؟. وتتيح المناقشة للممارس أن يكيّف البرنامج ليكون مفيداً إلى أبعد حد للزبون.

- ❖ ***تمرينات محفّزة:*** لقد صممت هذه التمرينات لتتيح للزبائن أن يمارسوا وجوهاً مختلفة من السلوكيات لكي يتدربوا عليها أثناء الجلسة إلا أنها لا تتضمن عادة أوضاعاً من الحياة الواقعية التي يجد فيها الزبائن صعوبة كبرى. فمثلاً قد يتمرن الزبائن والممارسون على تحية بعضهم بعضاً وتبادل حديث قصير أو تقديم المجاملات.

وقد تركز المناقشة على أهمية النظر إلى الشخص الآخر والتحدث بصوت رقيق وطرح أسئلة وإعطاء معلومات عن نفسك وإتاحة الكلام للشخص الآخر.

❖ ***لعب الأدوار:*** بعد المناقشة والتعليمات الكلامية تُمثّل أوضاع من الحياة الواقعية وغالباً ما يكون قلب الأدوار مهماً فيمثل الممارس دور الزبون ويقوم الزبون بدور مثير الغضب.

فمثلاً إذا كان تلقي تقويم سلبي مصدر غضب الزبون فهو قد يعطي نوعاً من هذا التقويم الذي يتلقاه عادة ويقدم الممارس الإجابة عن ذلك. وبهذا يصوغ الممارس طريقة مناسبة لتلقي التقويم. فالأدوار هنا منقلبة. ويتمرن الزبون على أن يجيب عن النقد بطريقة مشابهة. أي بتبادل نظرة حسنة مع الشخص الآخر وبدون دفاع وبتعبيرات مثل: «حسناً سأفكر في ذلك بالتأكيد». ومن المهم دائماً أن نتذكر تقوية الزبون من أجل «محاولة» (تقريبات متتالية مثلاً). هذه التقنية مفيدة بشكل خاص عند الجماعات حيث يستطيع الممارس أن يلاحظ بعناية ويعطي تقويماً مجدياً. أشرطة الفيديو مثلاً هي أدوات مفيدة جداً هنا إذ يرى الزبون بوضوح كيف تجري الأمور، حتى إن التقويم وعملية تشكيل السلوك تكون أقوى فيها.

❖ **صوغ نموذج:** إن الممارس في الدور الذي لعبه آنفاً هو بمثابة «نموذج» يعرض السلوك المناسب. في إحدى الحالات مثلاً كان هناك زبونة تعمل في قسم الاستقبال في مكتب صغير وكانت تعاني من صعوبة فائقة في تحية الناس إذ لم تكن تعرف كيف تقوم بذلك من قبل. وحين يحاول هؤلاء الناس أن يكونوا ودودين تجاهها أو يطرحوا أسئلة فإنها تغدو متضايقة وتقول: «أرجوكم اجلسوا! سيخرج السيد سوبر ليلقاكم بأسرع ما يستطيع!» إن لهجتها وكلامها المبهم نفَّرا العديد من الناس منها إذ كانوا يرونها عدوانية. في هذه الحالة يذهب الممارس والزبونة إلى بيئات طبيعية في مجموعة مخازن محلية للشراء. وحين يظهر الغرباء يقول الممارس: «صباح الخير الوقت جميل اليوم. يومكم سعيد» ومع أن الزبونة وجدت هذا الأمر صادماً لها في البداية فإنها شُجعت لتفعل

الشيء نفسه وهي تمشي مع الممارس. وبعد وقت قصير غدت مرتاحة تماماً بمثل هذه التفاعلات وغيّرت سلوكها بشكل عفوي في العمل لتصبح أكثر كلاماً ولطفاً مع المراجعين.

❖ ***فرض وظائف بيتية***: في نقطة معينة يترتب على الزبائن أن يمارسوا المهارة الاجتماعية الجديدة في العالم الواقعي. فهم يحاولون تطبيق السلوك الجديد الذي تعلموه على أوضاع العالم الواقعي، ويرصدون النتائج ويسردونها. ويبدؤون بالتدريج إجراء تجارب جديدة أكثر إيجابية مع الآخرين.

❖ ***التقوية***: إن المهارات التي تم تعلمها من خلال إرشادات كلامية وصوغ نماذج تأخذ أشكالاً بعد ذلك من خلال التقوية: أي بتقويم إيجابي من المهني، وبجهود من الجماعة وبمشاعر لطيفة من تصوير النجاح في أشرطة الفيديو وبإنجاز الهدف في الواقع الحي.

فمثلاً فكر في زبون كان يعاني مشقة ويغضب بسبب عدم اهتمام البائعين به في المخازن. إن طرق جلب اهتمام البائعين يمكن التمرن عليه في المكتب وبعد ذلك يذهب الزبون مع الممارس إلى المخزن. يشاهد الممارس كيف يحاول الزبون أن يجلب انتباه بائع مشغول غير مبالٍ. قد يعبر الزبون عن شكواه و/أو يسأل سؤالاً سخيفاً دون أن يصبح غاضباً أمام البائع (فقد تمرن على ذلك في المكتب من قبل). يلاحظ الممارس هذا التفاعل ويعطي تقويماً فيما بعد.

يمكن تجربة السلوكيات في المكتب تحت مختلف الأوضاع المحرضة لتسريع التحول إلى العالم الواقعي. فقد تعلن التي تلعب دور البائعة أنها الآن في «وقت استراحتها» أو أنها أصبحت غاضبة هي نفسها أو ترفض أن يرجع الزبون غرضاً اشتراه أو تهدد أنها قد تنادي صاحب المخزن أو حارس الأمن. وكل هذه العواقب يمكن تجريبها في المكتب.

ومع الزمن قد يكون بإمكان الزبون أن يطور مبادئ واستراتيجيات عامة ربما تكون متاحة في الأوضاع الجديدة. إن إمكان تحويل المهارات قد يتعزز حين يستعمل الزبون الرصد الذاتي، وتكرار التجربة في الواقع الحي وتضييق الوقت بين جلسات الوظائف البيتية من أجل أن تتم الأمور في بيئة طبيعية تماماً.

الجزم:

يعرّف الجزم بأنه: التعبير المناسب عن المشاعر (Wolpe1990) وعلى وجه الدقة «يُنصح بالتمرين على الجزم حين يجد الشخص صعوبة في التعبير عن مشاعره في سياق اجتماعي لأن القلق يمنعه من ذلك». (ص١٣٥). وهكذا حين تعلّم الزبون كيف يكون جازماً إنما تعلمه نوعاً خاصاً من التعبير. وفي الواقع إن العديد من الأجوبة الجازمة إلى الآخرين تبدأ بكلمة «أنا أشعر».

وهكذا يتضمن الجزم في ممارسته الشائعة تقنيات لتعليم التعبير عن المشاعر تعبيراً مباشراً صادقاً مناسباً (إلى جانب معتقدات ورغبات وآراء وتفضيلات مرافقة). تعني كلمة (مباشر) أن التعبير موجه إلى الشخص الصحيح عينه، وهو عادة الذي أثار الغضب.

ولسوء الحظ من الشائع لدى الزبائن أن يخبروا كثيراً من الآخرين بمشاعر غضبهم حتى الممارس نفسه، ولكنهم لا يخبرون الشخص الذي هو مصدر الغضب مباشرة. وفي النهاية بالطبع إذا لم يعبر مباشرة عن الغضب للشخص المثير له فثَمَّة احتمال قليل للتغيير. أما (الصدق) فيعني عدم الإخفاء. إذا كان تعبير الزبون عن غضبه داخل نفسه عالياً أو تعبيره عن الغضب منضبطاً (كما جاء في الفصل ٢) فإن الغضب يستفحل ويتقيح والزبون يجتر أو يرفض الكلام ولا يتم إلا حل القليل من المسألة أو عدم حلّها على الإطلاق.

أما كلمة (المناسب) فتتعلق بتكرار التعبير عن الغضب وبشدته وبمدته. ولسوء الحظ فإن بعض الزبائن يثابرون على التذمر والشكوى حول مثيرات غضبهم وبالنسبة للآخرين، يبدو هذا أكثر تردداً وحدة مما هو مسوغ (انظر الفصل ٧ حول رصد النفس وأشكال تجربة الحياة). والهدف أن يكون التعبير بتكرار معقول (ربما مرة أو مرتين) وبشدة معقولة (قوية بشكل كاف لكي يكون «مسموعاً» لا بشكل مفرط القوة) ولمدة معقولة (انظر الفصل ١٥ لمناقشة مداخلات حول الصفح). سوف يتذكر القارئ أننا ألححنا في الفصل ١ على أهمية تطوير مفردات انفعالية واضحة. إن التمرين على الجزم يمتد إلى هذا الأمر أيضاً وذلك بتطوير مهارات تعبر عن الانفعالات في التعاملات بين الأشخاص.

تاريخياً بدأ التمرين الخاص على التعبير الجازم عن النفس في كتاب سالتر Salter الذي ظهر عام ١٩٤٩ وعنوانه المعالجة بالمنعكس الشرطي Conditioned Reffex Therapy أما كتاب مورينو Moreno عام ١٩٧١ وعنوانه «السيكودراما Psy-chodrama» وكتاب كيللي Kelly عام ١٩٥٥ «الدور الثابت للمعالجة النفسية Fixed role psychotherapy» فكلاهما قدم إجراءات أسهمت ـ ولو بشكل غير مباشر ـ في التمرين على الجزم.

والمؤلفان ولب Wolpe ولازاروس Lazarus (عام ١٩٦٦) كانا أول من أوجز ترجمة عصرية لموضوع «التمرين على الجزم» في كتابهما «تقنيات حول علاج السلوك Techniques of Behavior Therapy»، ويوجد تشابه كبير بين توصيات هؤلاء المؤلفين ونصائحهم.

وفي عام ١٩٧٠ ركب البرتي Alberti وايمونس Emmons (٢٠٠١) هذه الأفكار وأوضحا بتعابير لا لبس فيها وبالتفصيل أسس «التمرين على الجزم» الحديث وذلك في الطبعة الأولى من كتاب Your Perfect Right.

أوصى سالتر الزبائن بستة تمارين جزم «مثيرة» أربعة منها تنفع خاصة في معالجة الغضب وهي:

١- ***حديث المشاعر:*** يشجِّع الزبائن على أن ينموا مفردات انفعالية ويتمرنوا على التعبير عن مشاعرهم. نحن ننصح أن من الأفضل عندما يجري التمرين على الحديث عن المشاعر في المكتب أن يكون باستعمال صيغة «عندما ... حينئذٍ».

أمثلة على حديث صحيح عن المشاعر:

عندما تغدو صامتاً أشعر أني غاضب تماماً

عندما تريق القهوة أشعر أني متضايق حقاً

عندما تغيبت عن ذلك الموعد وانتظرتك ٤٥ دقيقة شعرت أني ساخط مغتاظ

التعليق: *هذه التعابير هي مباشرة دون إضافات زائدة وهي مرتبطة بوضوح مع مثير.*

مثل على حديث غير صحيح عن المشاعر:

عندما تصل إلى المنزل متأخراً، أحسب أنك كنت مع نساء أخريات. وأبدأ بالشعور بالغضب والمرارة وتأتي إلى ذهني أفكار الانتقام. إنك غبي. لماذا لم تكلمني بالهاتف على الأقل؟ أنا لا أفهمك وحسب. ينبغي أن تعلم ما الذي سوف يحدث ما خطبك؟

تعليق: هذا الكلام غير صحيح لأنه يبالغ ويذهب بعيداً جداً ويلوم.

٢- ***حديث ملامح الوجه***: يشجع الزبائن أن يظهروا تعبيراً عن الغضب في وجوههم. اجعل الزبائن ينظرون في المرآة أو في كاميرا فيديو أو في كاميرا ديجيتال (انظر الفصل ٣).

إن التمرين على تعابير الوجه دون كلام هو لتمثيل الغيظ والغضب والضيق والهدوء والسعادة. وإن كان ثمة ضرورة فليتم التمرين على انفعالات أخرى مثل القلق والخجل والشعور بالذنب والاكتئاب (وكذلك السعادة) من أجل تمييز المشاعر.

علّم الزبائن أن يستعملوا تعابير وجه مختلفة حسب درجات شدة الغضب. والصور فيما يلي تبين امرأة في بداية محاولتها للتعبير عن الضيق والغضب.

الشكل١٠-١

حديث ملامح الوجه: محاولات مبدئية للتعبير عن الضيق والغضب



٣- المناقضة: كثير من الزبائن لا يعبرون عن آرائهم رغم أنهم لا يوافقون الآخرين ويشعرون شعوراً قوياً ضد ما يسمعون. من المفيد تمرين هؤلاء الزبائن على المناقضة دون غضب ودون تحقير الآخرين.

من المفيد البدء بتعابير بسيطة ولكنها غير صحيحة بوضوح مثل:

الممارس: *إن فريق نيويورك هو فريق غنائي.*

الزبون: *لا أوافق على ذلك أظن أن فريق نيويورك هو فريق بيسبول.*

الممارس: *حسناً أحسب أنه فريق بيسبول. أظن أن باب روث Bab Ruth يلعب لهم أليس ذلك صحيحاً؟*

الزبون: *لا أظن ذلك ثانية أنا لا أوافق وأظن أن باب روث يلعب قبل أن يتأسس هذا الفريق.*

ثم يبدأ التقدم نحو تعابير إشكالية:

الممارس: *الصور الإباحية جيدة من أجل بلادنا .*

الزبون: *أنا لا أوافق ولكن أخبرني بالمزيد كي أفهم ما تقول.*

الممارس: *كان لدى هتلر في الواقع بعض الأفكار الجيدة.*

الزبون: *أنا لا أوافق إطلاقاً . كان هتلر شيطاناً سيئاً ولكن خبرني* المزيد عن موقفك *ربما أنا لا أفهم تماماً ما تقول.*

الهدف هو مساعدة الزبون على أن يدرك أن هناك غالباً أمور لا يُتفق عليها وأن عدم الموافقة هذا أمر يمكن قبوله.

إنها الطريقة التي يبدو فيها عدم الموافقة أهم موضوع.

وعدم الموافقة هذا الصادق المناسب يمكن أن يقويه الممارس أثناء الجلسات. وبشكل مغاير فإن المناقشة والإبطال ينتقصان من عدم التوافق مثل القول: «أنا لا أستطيع أن أفهم كيف يمكنك أن تقول ذلك! كان هتلر حثالة ومجرد تلفظك بهذه الكلمات يجعلني حقاً أسأل نفسي من أنت».

٤- ***لغة «الأنا»:*** في أغلب الأوقات يحاول الزبائن أن ينجزوا حلولاً باللجوء إلى المنطق أو القواعد أكثر من مجرد تعبيرهم عن رغباتهم الشخصية. مع أنه لا يوجد إلا خطأ ضئيل في المنطق فمن المهم أن يكون الزبائن قادرين على التعبير عن أفكارهم بدون تسويغ. فكر في هذين التعليقين:

زبون ١: *أود أن أتحدث عن مشكلتنا الآن.*

زبون ٢: *من المعقول التحدث عن مشكلتنا الآن لأني إذا أهملتها سوف أنسى ما أريد قوله والأمور التي أريد قولها سوف تضيع.*

مع أن التماس الزبون الثاني الطويل المسوغ ربما كان صحيحاً فإن التماس الزبون الأول مباشر وفي صميم الموضوع.

تفريق الجزم عن الاستجابات الأخرى: يخلط الزبائن والآخرون غالباً فلا يميزون الفروق المهمة بين الاستجابة الجازمة والاستجابة الكلامية البغيضة والاستجابة التهجمية وعدم الجزم في عدم الاستجابة. وهكذا فإن تعليم الفروق بين هذه الاستجابات هو أيضاً قسم من رزمة معالجة مهارات الحياة.

يشمل الجزم التعبير عن المشاعر والأفكار بطرق مناسبة لا تتعدى حقوق الآخرين. والهدف هو نقل رسائل بسيطة حول التفكير والشعور والرغبات دون تزيين ولا زخرفة ومع احترام للشخص الآخرين وإليكم أمثلة على ذلك.

هذا ما أفكر فيه:

بشكل جازم: *أظن أن رئيسي لا يحبني.*

بشكل مزيّن: *رئيسي ذلك الغبي لا يحبني.*

هذا ما أشعر به:

بشكل جازم: عندما أتذكر ما فعلتَ بي أشعر بالغضب.

بشكل مزيّن: *عندما أتذكر ما فعلتَ بي أشعر حقاً أني سئم وغاضب وأتذكر كم أنت أحمق حقاً. لن أستطيع أبداً أن أصفح عنك أيها البغل!*

هذا ما أريده:

بشكل جازم: *أريد أن أتحدث معك حول الذي حدث. أريد أن أتحدث الآن.*

بشكل مزيّن: من *الأفضل أن نتحدث عن مشكلتنا الآن. في الغد قد تظن أن مشكلتنا ليست مهمة!*

ليس الجزم طريقة لتحصل الزبونة على ما تريد. إن هدف الجزم هو تعبير مناسب وفرصة متحسنة من أجل التواصل. قد لا يؤدي الجزم لدى الزبون إلى تحقيق أهدافه المرغوبة (مثلاً رفع مستوى راتبه) وذلك بسبب عوامل أوضاع معينة (مثلاً شد الأحزمة مالياً في الشركة) أو بسبب عوامل شخصية (مثلاً وجود رئيس عنيد) وفي تلك الحالات تكون نماذج التلاؤم والتوافق المتنوعة المذكورة في الفصول ١٣ و١٤ و١٥ مفيدة جداً. وعلى كل حال إن الجزم يزيد إلى حد كبير احتمال النجاح في العديد من المداخلات بين الأشخاص.

الاستجابة الكلامية البغيضة: على خلاف الجزم تعد هذه الأجوبة تعبيراً عن المشاعر والأفكار على حساب الآخرين. وهذا النموذج من الأجوبة الكلامية المستهترة يحرضها عادة الغضب ويقصد إليها بطاقة متزايدة. وتتضمن غالباً موقفاً كاذباً مضللاً مهملاً ومهيناً. وحين يجيب الزبون بهذه الطريقة تؤدي الرسالة نموذجياً إلى نقص العلاقات الناجحة بين الأشخاص. ولا يعطى الشخص الآخر ضماناً ليكون له رأي مختلف وإليكم بعض الإيضاحات عن تفاعلات الغضب غير المجدية.

زوج غاضب يتكلم مع زوجته (ساخراً):

أظن أنك غبية حقاً في موضوع النقود. ليس من الخطأ أن يكون لدى المرء ست بطاقات ائتمان ما دمت تستمرين فيما تفعلين من إسراف. وما دمت ليس لديك عمل أنا متأكد أن بوسعك أن تفعلي ذلك أليس كذلك؟.

أم غاضبة تتكلم مع ابنها:

لماذا لا تستطيع أن تتعلم ذلك؟ ماذا بك أم أنك مجرد غبي؟ أريد أن تتعلم ذلك الآن ولا ترد جواباً!

إن الرسالة العامة المقدمة هنا هي: «أفكاري ومشاعري هي المهمة أما أفكارك ومشاعرك فلا أهمية لها».

الاستجابة التهجمية: كما ذكر في الفصل ١ تتضمن سلوكاً حركياً مثل الدفع والقحم والصفع واللكم والرفس. وحين تكون استجابات قصوى تتضمن استعمال السلاح مثل السكاكين والبنادق والحبال. إن الاستجابة التهجمية هي دائماً تقريباً غير مناسبة ما دام هدفها إيقاع الأذى بالآخرين. والاستجابة التهجمية ليس لها مكان في معظم العلاقات بين الأشخاص. والاستثناء الوحيد المقبول هو حين يكون الوضع مهدداً لجسم الإنسان، أو حين يكون ثمة خطر على حياته. وهكذا في أوقات الحرب أو حين مواجهة شخص يريد الاعتداء على الزوجة أو إيذاءها فإن التهجم الدفاعي يعتبر حينئذٍ مناسباً. ومع ذلك حتى في تلك المواقف فإن التهجم «الأمثل» يتناسب مع التهديد ويتوقف حين يصبح ذلك التهديد مخففاً ضعيفاً. وعلى هذا يعتبر التهجم الذي ذكر في الوثائق أنه تم على المساجين في معسكرات الاعتقال أثناء الحرب العالمية أمراً غير مناسب؛ لأن المساجين كانوا يشكلون خطراً بسيطاً على سجّانهم. وينبغي إيقاف التهجم الدفاعي مباشرة

حين تُخلّص الزوجة من يد زوج عدواني أو شخص يحاول الاعتداء عليها. ومع هذه الاستثناءات في حالات شهدها ممارسو الصحة العقلية. من العدل القول ثانية أن الاستجابة التهجمية هي دائماً غير مناسبة.

استجابة غير جازمة: من الأفضل تسميتها عدم الاستجابة غير الجازمة. إن الزبائن الغضاب غير الجازمين قد لا يعبرون عن أنفسهم أبداً. إنهم ينتهكون حقوقهم الخاصة ولا يعبرون عن المشاعر والأفكار، أو حين يعبرون عنها يكون ذلك بشكل دفاعي تسويغي. إن الاستجابة غير الجازمة سلبية ولكنها ليست بديلاً مخرباً هداماً من الناحية الجسمية، فكر في هذه التفاعلات غير الجازمة:

زبونة غير جازمة وأمها:

أفهم أنك تريدين أن أزورك أكثر مما أفعل. قد أستطيع أن أنقص ساعات عملي أو لا أذهب إلى الرياضة يوم الثلاثاء ويوم الخميس حينئذٍ أستطيع أن أراك وآخذك إلى الأمكنة التي تريدين زيارتها.

زبون غير جازم ورفيقته:

أظنني كنت على خطأ لأني أصبحت متضايقاً حين ذهبنا إلى تناول العشاء في منزل أهلك. إن تفسيرك لما قال أبوك حول عملي ربما كان صحيحاً. في المستقبل سأسكت عن الكلام ولو كنت غير موافق.

حين يتصرف الزبائن بدون جزم يكون الهدف تجنب الصراع بأي ثمن. هذا بالطبع غباء وهو عملياً مستحيل. فالصراع هو جزء من الحياة.

ومن أجل تنمية استجابة جازمة (غير بغيضة كلامياً)، بالإضافة إلى ما ذكر آنفاً يمكن أن تساعد المناقشة الزبائن لكي يعرّفوا حقوقهم الشخصية وحقوق الآخرين وتساعدهم على إنقاص العقبات من أجل التصرف بجزم (مثلاً الاعتقاد بأن من

الخطأ عدم الاتفاق مع الرئيس) كما تنمي المناقشة سلوكيات جازمة من خلال تمرين فعّال. إن التقنيات التي ينبغي استعمالها هي لعب الدور والتمرين على السلوك وصوغ نموذج. وكما يجري الأمر دائماً فإن التمرين المتكرر في المكتب هو أمر حاسم من أجل النجاح.

ابدأ باستمارة التمرين على الاستجابة الجازمة الواردة في الصفحة التالية، ناقش استجابات الزبائن على كل سيناريو وأعط تقويماً صحيحاً وتقوية ملائمة.

التمرين على استجابة جازمة

يتضمن الجزم تعبيراً كلامياً مباشراً صادقاً مناسباً عن المشاعر والرغبات. إن الاستجابة الجازمة للآخرين تساعدك غالباً على تحقيق أهدافك. على عكس الاستجابات الكلامية البغيضة فهي تمثل سعياً حثيثاً لتحصل على بغيتك الشخصية ـ أياً كانت تلك البغية ـ على حساب الآخرين. وعلى المدى البعيد يؤدي الغضب والاستجابة الكلامية البغيضة إلى علاقات ضعيفة مع الآخرين.

إن الأوضاع الموصوفة فيما يلي كل منها فيه إمكان صراع مع الآخرين. فكر في كل مشكلة واكتب استجابة غضب واستجابة جازمة لكل واحدة منها:

١- كنت قد أخبرت أصدقاءك في الماضي أنك لا تحب أن ترتدي المعاطف. ويوم أمس اشترى صديقك الحميم شارلس معطفاً لك بمناسبة عيد ميلادك. يمكن القول أنه كان غالي الثمن وبدا شارلس فخوراً بهديته حين قدمها لك. وقال: إنه أمضى وقتاً طويلاً ريثما وجدها ومع ذلك لم تعجبك في الواقع. وفي الحقيقة أنت لا تريد معطفاً وتريد أن تبدل مكانه شيئاً آخر.

يقول شارلس: «ها هي هدية عيد ميلادك أنا أحببتها وآمل أن تحبها أنت أيضاً، كما آمل أن ترتديها عندما تأتي إلى حفلتي في الأسبوع القادم».

يكون جوابك الكلامي البغيض

____

____

يكون جوابك الجازم

____

____

٢- كنت تتفرج على فلم ممتع في التلفزيون منذ ٤٥ دقيقة، جاءت زوجتك أو (شريكتك في الغرفة) وغيّرت قناة التلفزيون قائلة: دعنا نرى الأخبار أريد أن أعرف نتائج الرياضة.

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

٣- كان لديك وقت عسير في العمل، والشركة التي تعمل فيها تعاني من مشاكل اقتصادية والمشرف عليك مصاب بالكرب في معظم الأوقات. اليوم قال لك: «اسمع أريد منك أن تعمل حتى العاشرة مساء ليلتي الخميس والجمعة. لا نستطيع أن نعطيك نقوداً أكثر ولكنا نحتاجك لتقوم بهذا العمل. الأمور في حالة سيئة في صناعتنا وعليك أن تبذل جهداً أكبر».

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

٤- ذهبت إلى عشاء مع أفراد أسرتك بمن فيهم أمك البالغة ٧٠ عاماً. بعد العشاء أوردت أخت زوجتك سراً عدداً من الملاحظات السيئة بحق أمك تنقص من قدرها قالت: «أواه لقد غدت أمك في حالة أسوأ من ذي قبل لم تعد تتذكر الأسماء وقالت أموراً سخيفة».

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

١١

حل المشكلة الاجتماعي

كل شيء يتفق مع رغباتنا الشخصية يبدو صحيحاً وكل شيء لا يتفق معها يجعلنا غضاباً مسعورين

اندري موروا

يخفق الزبائن الذين لديهم مشاكل غضب في النظر إلى مصاعب وتحديات الحياة على أنها مشاكل تحتاج إلى حل. وبدلاً من ذلك يستجيبون بنموذج ضيّق من الاجترار حول الإجحاف والجور المدركين ويشتكون وينتحبون من الإحباطات اليومية ومن الإحباطات المعقدة جميعها ويعتزمون الانتقام ويستاؤون أو يصرخون و/أو يتعاطون نشاطات تجنب مثل المبالغة في القمار أو تعاطي المخدرات. ومن الواضح أن ردود الفعل هذه لا تساعد على الوصول إلى حلول ناجحة للمشاكل.

يميل زبائن الغضب إلى أن يستجيبوا باندفاع وتهور، دون تفكير سابق، للمثيرات البغيضة غير المرغوب فيها ويخفقون في التفكير في النتائج المباشرة والبعيدة المدى لأعمالهم. بالإضافة إلى ذلك نادراً ما يأخذون بالحسبان مجموعة حافلة من الاستجابات البديلة المتاحة لهم حين يواجهون مواقف غير سارة. ولهذه الأسباب من المفيد تعليم هؤلاء الزبائن قيمة الاقتراب من الصعوبات من وجهة نظر حل للمشكلة اجتماعي وتقديم استراتيجية حل المشكلة هذا الذي يمكن أن يستعمل في حياتهم اليومية.

لقد طور علماء النفس عدداً من مختلف المقاربات لحل المشكلة من أجل مساعدة الأولاد والراشدين على مواجهة مشاكلهم التي تتراوح من إنقاص الانفعالات السلبية إلى زيادة سلوكيات تعزيز الصحة لدى مرضى القلب.

Bruene - Butler, et al, 1997, Ewart, 1990, Nezu and D.Zurilla, 1989.

والمقدمة الأولى الأساسية هي: أن الغضب يثور على الأغلب ـ ويقوى ـ حين يواجه الزبائن مسببات الكرب دون أن يكونوا مزودين بسلوكيات المواجهة أو باحتمالات حل. ونموذج الخطوات الأربع الذي ننصح به في هذا الفصل مأخوذ من مؤلَّف للكاتبين دزوريللا Dizurilla وغولدفريد Goldfried (١٩٧١).

وكما جاء في العديد من استراتيجيات المداخلة الأخرى المعروضة في هذا الكتاب نحن نعتقد أن الوضع الأفضل هو حين يلتزم الممارسون والزبائن في جهد مشترك لتعلم مهارات جديدة. وعلى هذا يكون في «روح» حل المشكلة أن يكف الممارس عن إخبار الزبون بشكل مباشر ماذا عليه أن يفعل. بل إن دور الممارس بالأحرى يكون مقصوراً على مساعدة الزبائن في أن يستحدثوا بدائل ويختاروا أفضل دروس للعمل من أجل حل المشكلة الخاصة المستمرة. إن «إخبار» الزبائن كيف يتصرفون يرجح أن يعطي عكس النتائج المرجوة إذ قد يفهمون هذا التوجيه المباشر كأنه هجوم على حريتهم الشخصية.

إن الخطوات الأربع في نموذج حل المشكلة معروضة بالتفصيل فيما يلي وينبغي أن يُبلّغ بوضوح الهدف من مقاربة حل المشكلة ـ وهو مساعدة الزبائن على إ يجاد الحل الأنجع بين الحلول الكثيرة لمشكلتهم الشخصية الخاصة. ولما كان الزبون والممارس عادة متفقين بشكل عام فيما يخص الأهداف من المداخلة فإن مقاربة حل المشكلة حين تتم بشكل صحيح لا تسبب عادة مقاومة بل إنها بالواقع تعزز التحالف العلاجي. وبالطبع إن الهدف الثانوي ـ ولو أنه لا يقل أهمية عن الأول هو تعليم نموذج يستطيع الزبائن أن يطبقوه في المستقبل إذا برزت مثيرات غضب جديدة.

خطوات نموذج حل المشكلة:

١- عيّن الوضع بوضوح واستحدث حلولاً ممكنة:

إن وضعاً مستمراً في علاقة بين الأشخاص يتحدى الزبون أو يكون صعباً عليه هو أول ما يعين بطريقة تعاونية مشتركة بين الزبون والممارس. هذا الوضع المفرد

يصبح مركز الجلسة وإنه لأمر حاسم أن يحافظ على التركيز على مثير معين. وإذا استحضر الزبون موضوعات أخرى (وهذا ما يحدث غالباً) يمكن تأجيل العمل عليها بعد الحصول على حل المشكلة الأولى.

عيّن مثيراً أو مثيرات المشكلة بوضوح وبطريقة موضوعية ويتم هذا نموذجياً بصيغة «عندما ... حينئذٍ» على سبيل المثال:

جون أنت قلت عندما تعود من عملك متأخراً تكون زوجتك حينئذٍ غاضبة منك والتفاعل حينئذٍ يتصاعد ويزداد حدة حتى يصل إلى صراع جدي هل فهمت أنا الأمر بشكل صحيح؟

باستعمال صيغة «عندما ... حينئذٍ» يوجد احتمال أقل لإسهاب وصفي زائد عن اللزوم مثل صب اللوم أو تضخيم الموقف أكثر من حجمه.

ما إن يُحدَّد المثير بوضوح حتى تتولد حلول متعددة وعلى الممارس أن يقول:

دعنا نصل إلى بعض الأشياء التي نستطيع قولها في المرة القادمة التي تصل فيها متأخراً إلى المنزل على نحو نتجنب فيه الجدال.

سجّل كل بديل يعرضه الزبون. وهذا ليس من أجل أن تتذكر تلك البدائل بل بالأحرى لكي تصوغ تفكيراً منظماً وسلوكاً وحلاً لمشكلة زبونك. تذكر أن زبائن الغضب هم غالباً غير قادرين على تصور مشاكلهم بوضوح. وأحد أهداف هذه التقنية هو تعليم عملية حل المشكلة ولذا من المهم أن يكون الممارسون منظمين ومرتبين بدرجة رفيعة خارج الجلسة.

غالباً ما يعرض الزبائن «حلولاً» غير ناجعة أو متطرفة لمشاكلهم. وربما سبب هذا أنهم ليسوا قادرين على تصور البدائل بوضوح أو أنهم يحاولون أن يكونوا مستنفِرين وينظروا كيف يرد الممارس على ذلك (انظر المثال فيما بعد). ليس المهم ماذا يقترح

الزبون. سجل جميع البدائل المستحدثة، وليس من المهم إن كانت ناجعة أو غير ناجعة وإن كانت مفرطة في التبسيط أو غريبة غير مألوفة. لا تعلق أو تنتقد اقتراحات الزبون أو ترد بقوة على أفكار متطرفة، فقط سجل ما يقال.

قد يأتي الزبون أحياناً بواحد أو اثنين من البدائل السيئة لمجرى العمل ثم يتوقف عن تقديم الاقتراحات، في هذه الحالة حثّ الزبون أن يفكر في احتمالات أخرى. مثلاً:

جون أنت قلت عندما تعود من عملك متأخراً تكون زوجتك غاضبة منك وحينئذٍ تستطيع أن: (١) تقول لها إنها غبية وأن عليها أن تخرس أو يمكنك (٢) أن تتجاهلها وتذهب إلى فراشك وحسب. هل يوجد أمور أخرى تستطيع أن تقولها أو تفعلها؟

يستطيع معظم الزبائن بالمثابرة أن يصلوا في النهاية إلى عدد من البدائل البنّاءة. لاحظ في ذلك المثال أن الاحتمالين اللذين اقترحهما الزبون يمثلان أقصى نهايتين. يمثل الاحتمال الأول مجابهة مباشرة ويمثل الثاني التجنب. إن زبائن الغضب غالباً ما يكون لديهم صعوبة في تصور «المجال الأوسط» من البدائل مثل الشرح والمناقشة وتنمية تفاهم متبادل وفق خطة حول التصرف حين يحدث أمر وافد متأخر. تستطيع بلطف أن تساعدهم باقتراحات مثل: «هل لديك أية أفكار عن طرق تساعد في حل المشكلة إن حدثت ثانية؟».

وحين توضع قائمة تتضمن مجموعة كاملة من الأعمال المجدية وغير المجدية، اقرأها ثانية للزبون لتكون مستيقناً أنها سُجّلت بدقة. ثم انتقل إلى الخطوة التالية. يظهر في الصفحتين التاليتين استمارة عمل لحل المشكلة وكذلك نموذج يعرض على الزبائن.

استمارة عمل لنموذج حل المشكلة

١- وصف المشكلة (استعمل صيغة «عندما ... حينئذٍ») وضمّن في كلا الجزأين أفعالاً وأفكاراً وكلاماً:

(عندما) نكون أحياناً مشغولين جداً في مكان عملنا

أصل إلى المنـزل متأخراً، ولكني لا أتصل بزوجتي لأخبرها أني سأتأخر.

(وحينئذٍ) ألوح على الباب. ويبدو وجهها متجهماً وهي متضايقة بوضوح

أعتقد أنها لا تفهم وأقول لها أنا: إنها لا تفهم!

نذهب جيئة وذهاباً حتى أقول لها في النهاية أن تخرس! أذهب إلى الطابق السفلي وأتفرج على التلفزيون.

٢- الآن عدّد على الأقل خمس استجابات بديلة وتوقع عواقب قصيرة الأمد وعواقب طويلة الأمد لكل واحدة من تلك البدائل:

استجابات بديلة	*رد فعل قصير الأمد*	*رد فعل طويل الأمد*
١- أقبلها وأطلب إليها أن تعد العشاء.	تعد العشاء ونبقى صامتين	نقصان التواصل وشعور بالمرارة
٢- أتوقف عن النقاش وأجلب لها وروداً	إنها بنفس الوقت غاضبة وسعيدة.	تفهم أكثر من جانبها
٣- أتأخر أكثر في العودة،أذهب وأتناول شراباً	إنها غاضبة ثم قلقة.	رد فعل سيء.
٤- أعتذر منها وأسألها ماذا أفعل.	بعض الصفح.	نستطيع أن نطور خطة للمستقبل. فيما إذا تكرر الأمر.
٥- أقول لها: إنها مثل أمها تماماً.	غضب.	غضب.

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

٢- خمّن النتائج المحتملة لكل بديل:

تقوّم كل استجابة بعدئذٍ بمصطلحات النتائج المحتملة التي قد تحدث. يُسأل الزبون أن يفكر في ماذا يمكن أن يحدث فعلاً في الأمد القصير وفي الأمد الطويل لكل حالة. مثلاً:

حسناً إحدى الأشياء التي قلت إنك قد تفعلها عندما انتقدت أمك تربيتك هو أن تشير حينئذٍ إلى جميع الأمور التي أخطأتْ فيها عندما كانت تمارس أمومتها عليك. ماذا تظن أن يكون رد فعلها المباشر إن استجبت لها بتلك الطريقة؟ كيف ترد على ذلك؟ وكيف يمكن أن تكون علاقتك بها على المدى الطويل؟

إن وظيفتك هي أن تطرح أسئلة لكي تشجع الزبون على أن يفكر بتمعن في النتائج التي تتعلق بكل عمل معين.

وحين يستجيب الزبون سجّل النتائج المحتملة. وحين تتابع قراءة القائمة التي وضعها الزبون، حاول ألا تحكم على أية بدائل خاصة في تلك النقطة. لا تحكم على صلاح أو بطلان أيَّةِ أفعال حتى تكمل القائمة بأجمعها. أكثر الزبائن يستطيعون أن يخمنوا بدقة النتائج المحتملة حين يركزون بهذه الطريقة. ومع ذلك من المناسب مناقشة تلك النتائج والجدال حولها إن كنت تظن أن الزبون لا يراها بدقة مثلاً:

يا آلان أنت قلت أنك أخبرت زميلك مباشرة أن عليه أن يهتم بشؤونه ويبقى بعيداً عن قسمك مما ينجم عنه تدخل أقل في أمورك. ماذا يمكن أن يحدث إلى جانب ذلك إذا عالجت المشكلة بهذه الطريقة؟

الهدف هو الموافقة المشتركة بين الزبون والممارس على معظم السيناريو المحتمل. وحين تحصل على موافقة تَحَرَّ البديل التالي المذكور مثلاً:

يا مارج أنت أيضاً قلت أنك تستطيعين أن تردي على أمك بأن تختاري عدم قضاء وقت معها أبداً. ماذا يمكن أن يحدث لو فعلت ذلك؟ كيف يمكن أن يؤثر هذا على حياتك مع مرور الوقت حين لا يكون لك أية علاقة معها؟ ما هو التأثير الذي يمكن أن يحدث على أسرتك المتوسعة؟

وحين تحدد النتائج المترتبة على كل بديل أعد قراءتها على مسمع الزبون. ويتم ذلك بدعوى أنك تراجع القائمة مع الزبون للتثبت من صحتها. وفي الحقيقة إن السبب الأهم لقراءة القائمة هو أنها تتيح للزبون أن يرى في الواقع أن هناك طبقة كاملة من البدائل المتيسرة. وكل واحد من تلك البدائل يرجح أن يُحدِث عاقبة مختلفة. ويؤمل أن يميز الزبون أية استجابات هي متطرفة وأيها معتدلة.

٣- اختر أفضل بديل وضعه في التمرين:

بعد أن تتفق مع زبونك على القائمة تكون الخطوة التالية: اختيار البديل الذي اعتبر البديل الأفضل. وللمرة الثانية ليس على الممارس أن يقرر ذلك، بل عليه أن يطرح أسئلة ليتيح للزبون أن يقوم باتخاذ قرار واع. والطريقة الوحيدة للبدء تكون في إقصاء الخيارات التي لا يحتمل أن تقود إلى عاقبة منشودة لدى الزبون مثلاً.

جون أيٌ واحد من هذه الخيارات سيحدث خلافاً أكبر بينك وبين زوجتك وأي واحد منها يمكن أن يقوي علاقتكما؟

يوجد عادة خياران أو ثلاثة خيارات يمكن أن تؤدي إلى نتيجة إيجابية والمهمة الحقيقية هي، انتقاء أحد هذه الخيارات.

موضوع آخر جدير أن يبقى في الذهن أثناء عملك مع الزبون من أجل اختيار «أفضل» حل وهو مستوى مهارة الزبون في العلاقات بين الأشخاص. وهناك خطأ شائع يرتكبه الممارسون وهو، اختيار البديل الذي يرجح أن يؤدي إلى أكثر النتائج إيجابية ولكنه بديل لا يستطيع الزبون أن ينفذه كما ينبغي. فمثلاً حين يعمل

الممارس مع زبون غير سعيد في وظيفته قد يبدو له أن الخيار الأفضل هو الطلب بجزم ترقيته وتحميله مسؤولية أكبر في العمل. ولكن قد يكون في هذه الاستراتيجية مخاطرة إذا لم يملك الزبون المهارات الضرورية ليرد على النقد المحتمل وعلى الأسباب التي لم تُمنح الترقية بموجبها له. وفي نموذج الوضع هذا يكون لدى الزبون والممارس خياران: الأول: هو التقاط البديل الذي يستطيع به الزبون أن ينجز عمله بنجاح في مستوى مهارته الراهن، والاحتمال الثاني: هو العمل مع الزبون على بناء مهارات ضرورية من أجل إنجاز ناجح للخيار المنشود كما عرض في الفصل ١٠ .

٤- إنجاز وتقويم النجوع في الاستجابة الجديدة:

ما إن يُتفق على مجرى عمل ويُحدد أن الزبون لديه المهارات الضرورية لكي يستعمل البديل المعيّن حتى تكون الخطوتان الأخيرتان هما الإنجاز والتقويم. يُطلب إلى الزبون أن يلتزم بالسلوك الذي تم الاتفاق عليه كما يحاط علماً بأن نجوع الاستجابة الجديدة يعاد النظر فيه في جلسة لاحقة. وهذا يمكن أن يتم بعدد من الطرق. وتقارير الزبائن مقبولة بالتأكيد وهي تمثل المصدر الأول للمعلومات بالنسبة للممارسين. ومع ذلك قد يكون من المرغوب فيه ـ كما ذكر في الفصل ٣ ـ أن تؤكد قصص الزبائن بتقرير من مخبر ما (مثلاً: الزوج، الزوجة، الولد، الصديق، زميل العمل) يستطيع أن يأتي إلى الجلسة. وعلى نحو بديل قد يكون من الممكن للممارس أن يلاحظ مباشرة استجابات بعض الزبائن. من الممكن أحياناً مثلاً حصول ملاحظة مباشرة في المدرسة، في العمل، في المؤسسة الإصلاحية أو في أوضاع المنزل. ومثل هذه الملاحظة المباشرة تعطي الممارس فرصة ليزود المهارة المكتسبة الجديدة بالقوة. وحين تنجح تجارب الزبون في مشكلة واحدة بين الأشخاص يمكن أن يطبق النموذج على المشاكل الأخرى.

نموذج لجلسة حل المشكلة:

ريك مراهق في السابعة عشرة من عمره دخل وخرج عدة مرات في إصلاحيات الأحداث في السنين الثلاث الماضية. كان له تاريخ من نوبات غضب متهورة نجمت غالباً عن مناقشات كلامية ومع ذلك كانت تلك المناقشات في عدة مناسبات تنتهي إلى عراك جسمي.

خرج ريك حديثاً من الإصلاحية في فترة تجربة لبيان صلاحه. وأحد شروط الاتفاق معه كان، أن يعمل بدوام جزئي مدة أربعة أسابيع وإذا لم يستطع الحفاظ على هذه الوظيفة بنجاح أو عاد إلى الشجار فإنه سيعاد ثانية إلى الإصلاحية. ومع ذلك فمنذ الأسبوع الأول من الوظيفة (وهي العمل في مخزن سوبر ماركت كبير) عانى ريك صعوبة بالغة سلفاً.

والجلسة مع الممارس تمت في مكان استشارة بدلاً من السجن.

الممارس: *حسناً ريك أسمع أنك تجد صعوبة في وظيفتك الجديدة.*

الزبون: *نعم أجد ذلك أنتم أيها الناس ترسلونني لأعمل في هذه الوظيفة مع شخص يتصرف مثل أ ... هـ ... (شتيمة) ولا يعرف كيف يعامل الناس باحترام. أنتم تجعلونني أخفق! لا أحد يستطيع العمل مع هذا الشخص أنا ضجر غاضب منكم ومن هذا المكان كله!*

من الواضح أن ريك يصبح غاضباً حين يفكر في وضعه الحالي أو يتحدث عنه. قد يصبح الممارس بسهولة هدف غضب ريك وتصبح الجلسة غير مثمرة. لاحظ كيف يسعى الممارس أن يعيد تركيز أهداف ريك. وحين حل المشكلة يسعى الممارس دائماً أن ينحاز إلى جانب أهداف الزبون.

الممارس: *حسناً يبدو أننا أرسلناك إلى مكان عسير لتعمل فيه. ربما لم يكن المكان الأفضل لك، وأنت تحاول أن تعود لتقف على قدميك وتريد أن تتجنب العودة إلى الإصلاحية.*

الزبون: نعم إنه مكان قذر كريه بالنسبة لي الآن لا أعلم كيف من المفترض أن أتدبر ذلك العمل وأبقى خارج السجن.

الممارس: كم من الوقت عليك أن تبقى في هذا العمل؟

الزبون: علي أن أبقى أربعة أسابيع ثم أستطيع أن أنتقل إلى مكان آخر.

الممارس: إذن أنت مرتبط حقاً هنا أنت لا تريد أن تبقى في هذا العمل ولكن من جهة أخرى تريد أن تنجح وتتحرك إلى الأمام لا أن تعود إلى الوراء.

الزبون: نعم.

الممارس: أيٌّ قسم هو الأهم بالنسبة لك الآن أن تتخلص من هذا العمل أم تبقى خارج السجن؟

الزبون: أنت تعلم أريد أن أبقى خارج السجن.

الممارس: إذن هل تريد أن تعمل هنا أربعة أسابيع.

الزبون: نعم أظن سأعمل.

عندما أصبح هدف ريك محدداً حصل الممارس على تفصيلات أكثر عن الصراع بين الأشخاص عنده.

الممارس: ريك أنت قلت إن رئيسك الجديد لا يحسن معاملتك، ما نوع الأمور التي يقوم بها؟

الزبون: في بادئ الأمر إنه يلقي علي الكثير من الأوامر. ويخبرني بما علي فعله ثم يسير (بلا مبالاة) إنه لا ينظر إلي حين يتكلم معي. يعرف أني أتيت من السجن ويتصرف معي كأني قطعة من النفايات.

الممارس: إنه إذن يطلق أوامره ليقول لك ماذا تفعل كما هو الأمر في القوات العسكرية.

الزبون: *كلا إن الأمر أسوأ من ذلك ففي العسكرية ينظرون إليك على الأقل. إنه ينبح بالأوامر في الهواء ثم ينطلق.*

الممارس: *وما الذي يزعجك في ذلك؟*

الزبون: *يا إلهي ألا تتضايق إن عاملك أحد الناس بهذه الطريقة؟*

الممارس: *حسناً من المؤكد أن الأمر يبدو وضعاً صعباً. ومع ذلك إنك تريد حقاً أن تتعلق بهذا الوضع لتبقى خارج السجن.*

الممارس يتابع: (١) تذكير ريك بهدفه و(٢) يضع نفسه وكأنه بجانب ريك. فمن المهم تجنب المجادلات.

الممارس: *ريك هل تستطيع أن تريني كيف يتكلم معك رئيسك؟ مثلاً: ادّع أني أنت وأنك رئيسك دقيقة واحدة وأرني كيف يكلمك.*

الزبون: *حسناً «هيا يا أنت اجلب هذه الصناديق من الطابق الأسفل على طريق السلم وعندما تنتهي عد إلى هنا واكنس غرفة المخزن» قال ريك ذلك بصوت عال ودون أن ينظر إلى الممارس.*

الآن يقود الممارس ريك إلى حل أو خطوة في مشكلته.

الممارس: *إذن يا ريك ما دمت تريد أن تحتفظ بوظيفتك كيف يمكنك أن ترد على رئيسك عندما يصرخ عليك بأوامره على هذا النحو؟ أنا أحب أن أستحدث بعض الاحتمالات وسوف نسجلها معاً على استمارة حل المشكلة.*

الزبون: *حسناً بوسعي أن آخذ علبة معدنية من الرفوف وأضربه بها على رأسه.*

لا يرد الممارس ولا يحكم على هذه الجملة ولكنه يكتفي بأن يكتب.

الممارس: *ماذا بوسعك أن تفعل أيضاً إذا تكلم معك بهذا الشكل؟*

الزبون: *أظن أن بوسعي أن آخذ فترة استراحة وحسب، أمشي إلى الخارج وأدخن لفافة (سيجارة).*

المارس: *وماذا بوسعك أن تفعل أيضاً؟*

الزبون: *بوسعي أن أقول له أن يذهب إلى الجحيم. وأخرج*

يستمر الممارس في المحاولة إلى أن يستحدث بدائل أفضل وأيضاً يذكّر ريك بهدفه.

المارس: *ما دمت تقول أنك ستلقي علبة معدنية على رأسه وأنك ستأخذ استراحة وتدخن سيجارة، أو تقول له أن يذهب إلى الجحيم. كيف يمكنك أن تتصرف بغير ذلك لتنجز هدفك وهو الاحتفاظ بوظيفتك أربعة أسابيع فلا تعود إلى السجن؟*

الزبون: *آه لأحتفظ بالوظيفة. حسناً أظن أن بوسعي أن أحاول ألا أرد عليه مطلقاً. أنت تعلم أبقى هادئاً وحسب.*

المارس: *تقصد أن تقوم بعملك ولا تأخذ الأمر على محمل شخصي، أي أنك تراه نموذجاً كريهاً من الناس وحسب.*

الزبون: نعم.

المارس: *ماذا يمكن أن تفعل غير ذلك كي تحتفظ بوظيفتك أربعة أسابيع؟*

الزبون: *تظن أختي أن علي أن أتكلم معه وأخبره ألا يعاملني على هذا النحو.*

المارس: *وبذلك تستطيع أن تخبره كيف تشعر حين يتكلم معك بهذه الطريقة وتسأله أن يغير الطريقة التي يتكلم بها معك.*

الزبون: نعم.

ينتقل الممارس الآن إلى الخطوة التالية في تقييم نتائج كل بديل.

المارس: *حسناً لقد سجلتُ خمس طرق يمكنك أن تجيب بها رئيسك عندما يتكلم إليك:*

(١) تلقي علبة معدنية فوق رأسه. (٢) تأخذ استراحة وتذهب لتدخن. (٣) تقول له أن يذهب إلى الجحيم. (٤) تركز على عملك ولا تأخذ الأمور على أنها موجهة لك شخصياً. (٥) تتكلم إليه حول شعورك وتسأله أن يتغير. هل أدركت أنا تلك الطرق تماماً؟

الزبون: نعم.

الممارس: *تذكر أن هدفك هو الحفاظ على وظيفتك لذا دعنا ننظر في كل احتمال من هذه الاحتمالات. ماذا تظن أنه يحدث إذا ألقيت بالعلبة المعدنية فوق رأسه؟*

الزبون: *قد أشعر بالراحة لحظة ولكني سأفقد وظيفتي وأعود فأُحتجز ثانية. ربما لفترة أطول.*

الممارس: إذن لن يساعدك هذا في إنجاز هدفك. ماذا يحدث إذا أخذت استراحة فقط وذهبت لتدخن سيجارة؟

الزبون: *لست مستيقناً، من جهة سيهدأ غضبي ولكني أظن أنه سيجنّ أني أخذت استراحة دون استئذان منه ربما يطردني.*

الممارس: *وإذن إن أخذت استراحة كلما طلب إليك القيام بعمل لأنك تشعر بالغضب فإنه قد يطردك حينئذٍ ماذا يحدث؟*

الزبون: *علي حينئذٍ أن أعود إلى السجن.*

الممارس: *إذن ذاك الأمر لا يصلح أيضاً. ماذا إن قلت له ليذهب إلى الجحيم؟*

الزبون: *حسناً ربما أطرد ثانية وأعود إلى السجن.*

الممارس: *ماذا لو قمت بعملك وحسب دون أن تتكلم معه شخصياً. وأنت تفهم أن إطلاق الأوامر هو أسلوبه وحسب وأنت تفهم أن هذا أمر كريه ولكن تعتقد أن بوسعك تحمله.*

الزبون: *حسناً قد يعجبني هذا، أستطيع أن أبقى مركزاً على عملي وأنتقل منه بعد أربعة أسابيع.*

الممارس: *حسناً إن عدم الرد عليه يحقق لك هدفك.*

الزبون: نعم.

المارس: *وماذا عن الخيار الأخير أن تحاول التحدث إليه؟ ماذا تظن أنه يحدث إن فعلت ذلك؟*

الزبون: *حسناً أختي تقول ذلك يجب ألا أدعه يعاملني بهذه الطريقة وأن علي أن أكلمه وأقول له بم أفكر.*

المارس: *حسناً ماذا تظن سيحدث إن فعلت ذلك؟*

الزبون: *قد يتغير ويدرك أن عليه أن يعاملني باحترام أكبر.*

المارس: *لا يبدو أنك على يقين من ذلك. ماذا يمكن أن يحدث إن طلبت إليه أن يعاملك على نحو أفضل؟*

الزبون: *قد يقول لي: اغرب عن وجهي ويطردني من العمل.*

المارس: *إذن في هذا الخيار مخاطرة أكبر وقد يعني العودة إلى السجن.*

الزبون: نعم.

المارس: *ريك قل لي ماذا يمكن أن تقول له إذا قررت أن تدخل في تلك المناقشة معه؟*

في هذه النقطة خطا الممارس خارج نموذج حل المشكلة لكي يقوّم درجة مهارة ريك. ينبغي تحديد مهارات ريك في الجزم. هل يمكن أن تقود محادثة مع الرئيس إلى جدال، أم هل يستطيع ريك أن يعبر عن نفسه دون لوم الرئيس له أو إثارة غضبه على نحو من الأنحاء؟

الزبون: *يمكن أن أقول له أنه لا ينبغي له أن يعامل الناس كأنهم نفايات. وأقول له إني كنت في السجن وإني أشد صلابة من جميع الناس من حوله. ينبغي أن يجعل الأمور أسهل أمامي ويحاول أن يفهم مشكلاتي. أنا سأحاول أن أجعله يرى أنه على خطأ.*

لاحظ الممارس بالاعتماد على إجابة ريك أنه في الوقت الراهن تنقصه الخبرة لإجراء محادثة مثمرة مع رئيسه الجديد.

الممارس: *حسناً ريك تقول أنك إذا حاولت التكلم إليه ربما يغير موقفه. ولكن ربما أيضاً يقول لك اغرب عن وجهي وأنت وصفت رئيسك بأنه جلف عسير جداً في معاملته. فكيف إذن تظنه يرد على ذلك؟*

الزبون: *لا أعلم ربما يتغير أو قد يطردني من العمل.*

الممارس: *إذن ليس واضحاً ما يمكن أن يحدث. يبدو أن هذا الخيار قد يكون فيه مخاطرة إلى حد بعيد. إذا نظرت إلى جميع خياراتك هذه أي منها تجده أكثر عوناً لك ليبقيك في العمل تلك الأسابيع الأربعة؟*

الزبون: أظن أن أبقى هادئاً - أركز على عملي ولا أرتكس.

قد يبدو لبعض الممارسين أن من الأفضل على المدى الطويل تعليم ريك كيف يتحدث بجزم مع رئيسه. نحن نوافق على ذلك. ولكن مع جدية الوضع ونقص الوقت الكافي لتعليم ريك مثل هذه المهارات وندرة المعلومات عن المشرف عليه يبدو أن أفضل خيار لريك هو عدم إجابة الرئيس الجديد بانتظار أن تمر الأسابيع الأربعة.

ينتقل الممارس فيما يلي نحو الخطوة الثالثة.

الممارس: *وهكذا يبدو أن أكثر الطرق أماناً لإنجاز الهدف وعدم إضاعة الوظيفة والبقاء خارج السجن هو أن تبقى مركزاً على عملك دون أن تأخذ تعليقات الرئيس على محمل الجد. هل تظن أنك تستطيع فعل ذلك؟*

الزبون: نعم *أستطيع أن أتجاهله تماماً أعرف أني أستطيع.*

الممارس: *حسناً ربما تستطيع أن تبين ذلك لي. دعنا نتمرن كيف لا ترد على أقواله حين تكون في العمل المرة التالية ...*

يمثل الممارس والزبون المشاهد التي يرجح أن يواجهها ريك مع رئيسه.

الممارس: *جيد! دعنا نبرمج جلسة مباشرة بعد العمل ربما لمدة أيام ثلاثة لنرى كيف تمت الأمور ونتكلم على ذلك.*

في تلك النقطة من المفيد دمج تقنيات أخرى مثل عبارات ذاتية معقولة لمساعدة ريك على عدم الإجابة إلى جانب التعرض والاسترخاء.

سيكون الهدف تهيئة ريك لتدبر العبارات السلبية من رئيسه فلا يرد بالغضب. وبالرغم من أن ممارسة مثل هذه التقنيات قد يكون مفيداً فإننا نعلم أن واقع الوقت الحالي يؤثر فيما سيحدث في التالي.

وبمصطلح العواقب لهذه الحالة الخاصة كان ريك قادراً أن يتجاهل بنجاح المشرف عليه أثناء عمل اليوم التالي المبرمج، ومع ذلك ظلّ كارهاً أعمال ذلك المشرف وظل يركز على أهدافه هو وأحس شعوراً بالإنجاز حين لم يرد على ذلك المشرف.

وأثناء الجلسة التالية ركز الممارس على تمرين تعرض إضافي (انظر الفصل ١٢). ولعب الممارس دور الرئيس الفظ النقَّاد الخطر في حين مارس ريك عدم الاستجابة في مختلف درجات العبارات الاستفزازية. استعملت هذه الاستراتيجية في عدة جلسات متتالية. وتوجه الممارس وريك أيضاً للشروع بالبحث عن وظيفة أخرى عندما تنتهي مدة الأسابيع الأربعة من الحجز في المخزن. تدبر ريك أمر السيطرة على نوبات الغضب أثناء تلك الأسابيع الأربعة. ولسوء الحظ وكما هو الأمر الشائع في العديد من أمور العدالة الجنائية اعتبرت حالة ريك قصيرة الأجل وبعد مرور أربعة أسابيع لم يعد له أي اتصال مع الممارس.

من الواضح أن حل المشكلة الاجتماعي كان نافعاً لريك مع أنه كان لديه بالتأكيد عمل أكثر يقوم به ليتدبر أمر غضبه بصورة ناجعة. ومع ذلك فإن نموذج حل المشكلة أثبت تدخلاً نافعاً وعملياً مع تحديد زمن معين واحتمال حصول نتائج خطيرة سلبية بالإضافة إلى ذلك فإن مقاربة حل المشكلة أتاحت للممارس أن يثبت تحالفاً بسرعة حين ربطها بهدف ريك بالبقاء خارج السجن فتجنب إمكان غضب ريك على أي شخص له علاقة بنظام العدالة الجنائي.

إن حل المشكلة الاجتماعي اعتُمد ليعطي للزبائن خيارات معقولة تم تخطيطها للتعامل مع مشاكل الحياة. وهذا الحل في عالم إجراءات إدارة الغضب وعلاجه عملي أكثر من غيره بسبب تطبيقه في ظروف واسعة متنوعة. إن استطاع الممارس أن يعلِّم الزبون مبادئ الخطوات الأربع الناجعة جداً لهذا النموذج قد يكون الزبون قادراً على تطبيقها على مجموعة كبيرة من الأوضاع تساعده على التعامل مع الغضب وعلى تحسين العلاقات بين الأشخاص.

١٢

التغيير

التعرض

ليس هناك مسكن لآلام الجنس البشري ما عدا صدق الفكر وصدق العمل ومواجهة العالم بعزم ثابت موطّد

توماس هنري هكسلي

ذكرنا في الفصل ٨ أن الاستراتيجيات التي تشجع التجنب أو الهرب من تحديات بين الأشخاص ومن عوامل الكرب هي مفيدة تماماً. ومع ذلك ففي المدى الطويل هي تَحُدُّ فرصاً من أجل التطور. إن مناورات التجنب والهرب قد تعزز فوق ذلك سلوكيات وظيفية غير سوية ونماذج من الغضب حين تقوي الاعتقاد بأن المواجهة وحل المشكلة أمران مستحيلان. وفي الواقع من المحتمل أن التغيير يتطلب أن يواجه الزبائن بمحض إرادتهم أمراً شاقاً يتحداهم بحيث يبقون في تلك الأوضاع ذاتها ويتعلمون مهارات جديدة للتعامل مع الأشخاص الكريهين والظروف الكريهة. يقود هذا النموذج إلى علاج ناجح للعديد من المشاكل الإنسانية وخاصة اضطرابات القلق. مثلاً إن الزبائن الذين يتألمون من نوبات ذعر يستفيدون من تجربة أحاسيس غير مريحة من خلال تمرين رياضي، والمصابون بالرّهاب الاجتماعي (الفوبيا الاجتماعية) تتحسن حالتهم المرضية حين يعرّضوا أنفسهم بشكل متكرر لأوضاع تقويمية، والزبائن الذين يعانون من اضطراب العصاب الوسواسي القهري[1] يستطيعون أن ينقصوا أعراضه عندهم بأن يتصوروا بشكل متكرر صوراً غير مريحة. إذا لم يتح لهم الهرب من المشقة فإن التعرض المتكرر البنّاء المثير المخيف غالباً ما يقود إلى نقصان الأعراض.

---

(١) **obsessive- Compulsive Disorder** عصاب وسواسي قهري: يتسم بالأفكار الثابتة غير المرغوب فيها (الوساوس) والقيام بالأفعال القهرية النمطية الغير المعقولة مثل غسل اليدين بين الحين والآخر أو لعق الشفاه والهدف التغلب على القلق وإطفاء مشاعر الذنب المترجمة.

وحين يأتي الأمر إلى موضوع إدارة الغضب وعلاجه نجد أن الممارسين تجاهلوا طويلاً هذه الطرق المعتمدة على التعرض. وما دام تم النجاح في معالجة القلق بطريقة التعرض فلماذا يهمل ممارسو الصحة العقلية إدخال هذه الطريقة في مكونات برامج معالجة الغضب؟ أحد الهموم الشائعة في الجواب عن هذا السؤال هو، أن زبائن الغضب سوف يقاومون تلك الطريقة لأنهم لا يفهمون لم يُسألون أن يعيدوا معاناة مثيرات الغضب وما ينجم عنها من مشاعر الغضب. لقد تعود هؤلاء الزبائن التجنب تماماً وربما لا يريدون مبدئياً أن يشاركوا في جلسات التعرض. وقد تأخذ مقاومتهم شكل عبارات مثل: «أنا أريد فقط أن أنسى ذلك الأمر ألا تريد أن تنسى لو كنت في مكاني؟». وإذ يتعرف الممارسون مثل هذه المقاومة فإنهم يشعرون بالقلق لأن الزبون قد ينهي العلاج قبل الأوان. وهمّ آخر لدى الممارس وهو أنه أثناء تمرينات التعرض قد يصبح الزبائن غضاباً حقاً لا يمكن السيطرة عليهم وقد يقذفون الممتلكات بعنف أو يخربونها. وهذا بالطبع أمر إشكالي تماماً لكلا الممارس والزبون. وهناك أيضاً هم آخر وهو أن مواجهة مثيرات الغضب المستمرة، قد تقود إلى زيادات متواصلة في الغضب أو إلى تفاقم مشاكل انفعالية موجودة من قبل.

ومع أنه من المهم أن يكون المرء على دراية بالتأثيرات الممكنة المناوئة غير الملائمة لأي إجراء فإننا استعملنا تقنيات التعرض في مجال البحوث والأوضاع السريرية ووجدنا أن هذه الهموم المذكورة لا مبرر لها. وفي الواقع وجدنا أن تقنيات التعرض التي تخطط بعناية تحدث استجابات للغضب أقل وتنقص الغضب المترافق مع ثوران جسمي وهي مأمونة موثوقة بالنسبة للزبائن وللممارسين. والمفتاح هو العمل بتعاون مع الزبون لشرح ما يمكن حدوثه ولأخذ قرار مشترك بأن التعرض هو علاج اختياري. وإذا نوقشت التمارين التي خُططت مسبقاً في سياق علاقة علاجية قوية يزداد احتمال نتيجة ناجحة.

نعرض في هذا الفصل استراتيجيات تقوم على التعرض وهي مفيدة لتساعد الزبائن على مواجهة مثيرات غضبهم. نعرض أربع تقنيات معينة وهي: مراجعة المثير، تعرض كلامي، تعرض خيالي منضم إلى مداخلات أخرى، التعرض في الواقع

الحي. وقد جُهّزت إرشادات لتحديد ما إن كان التعرض مفيداً لزبون خاص دون غيره إلى جانب المحاذير الممكنة. وقُدّمت أيضاً اقتراحات من أجل إنجاز التعرض في أوضاع علاج جماعي. ومع ذلك نزود في بداية العلاج بعض التفاصيل لبيان كيف يعمل التعرض لإنقاص الغضب. يمكن أن يعرض هذا التحليل بشكل مبسط على الزبائن فيتشاركوا في أساس معرفتهم وتوقعاتهم مع معرفة الممارس وتوقعاته.

كيف يعمل التعرض؟

كثيراً ما يذكر الزبائن أن غضبهم يبرز بشكل آلي في أوضاع معينة أو في حضور أفراد محددين. يقولون: إن «الغضب يأتي فقط عليهم» ويقدمون تقارير مثل: «لا أعلم أنا فقط لا أستطيع أن أساعد نفسي، كلما تحدثت إليها أبدو وكأني دخلت في نزاع وأشعر أني ضائق ذرعاً حقاً!» إن المثير المتكرر والذي يبدو آلياً يقود إلى تجارب غضب وإلى سلوكيات تعبيرية. وفي الحقيقة إن ردود أفعال هؤلاء الغاضبين هي على الأغلب وظيفة شرطية تحصل دون علمهم.

دعنا نفحص حالة (ستيفن) Stephen معلم في ٣٤ سنة من عمره. كان له تاريخ من الصعوبات التي تتحكم في مزاجه مع زوجته (جيل) التي تزوجها قبل ثلاث سنوات. كان ستيفن ينفجر عند الاستجابة لحوادث صغرى وخلافات بسيطة. وحين سُئِل عن ذلك أقرّ أن ردود فعل غضبه كانت مفرطة، وكان لها تأثير سلبي في زواجه. ومع ذلك كان يبدو أن غضبه يحدث بشكل آني فوري. قال: «إنه أمر يكمن تحت جلدي ... لا أستطيع أن أساعد نفسي ... وهذا الأمر المشؤوم يحدث مرات ومرات وعلى نحو متكرر ...».

وبعد رصد حوادث غضبه أصبح واضحاً أن ستيفن يصاب بالغضب أثناء أي خلاف مع جيل مهما كان صغر المشكلة أو كبرها من الوجهة الموضوعية. فمثلاً الفكرة اليومية التي ظل يظهرها هي أن غضبه كان يثار لأسباب واهية كأن تضع

جيل صحيفة يومية في غير مكانها أو تقدم خضاراً لا يحبها أو تفضل أن يضع ربطة عنق معينة. وبسبب هذا الغضب المستمر تدهورت علاقتهما بشكل ملحوظ قال: «نعم أنا أحبها ولكن أحياناً بمجرد أن أراها أصبح غاضباً».

كانت بعض صفات لغة جسم جيل ودرجة ونبرة صوتها كافية لظهور غضب ستيفن وكان أحياناً يهاجمها كلامياً إلى درجة لا تتناسب مع المشكلة. وأحياناً لا يكون ثمة مشكلة على الإطلاق! ولكنه يشعر بالغضب فقط حين يجلسان معاً إلى مائدة العشاء أو حين يشاهدان التلفزيون ويعلقان على البرامج.

الشكل١٢-١

منظر جيل مثيراً للغضب



وصف ستيفن تفاعلاً نموذجياً لما يحدث بينهما. كان هو وجيل يتحدثان عن الفواتير وكانا غير متفقين حول مقدار النقود التي عليهما سدادها للدائنين. كان «موقف جيل تهكمياً» وظن أنها تلومه على مأزقهما المالي. وركز هو بشكل خاص على لهجتها التهكمية والطريقة التي وضعت فيها يديها على خاصرتها وكيف أشارت بإصبعها حين ناقشا دفع دينه الذي استدانه حين كان طالباً. ومع أنها أنكرت ذلك فقد كان ستيفن يظن دائماً أن جيل تتذمر وتلومه على وضعهما المالي الفقير المتردي بسبب اختياره لوظائفه.

وفكر ستيفن متابعاً تعليقاتها: «إنه لأمر مجحف أن تلومني ... عليها أن تساهم أكثر (مادياً) ... أنا لا أصفح عنها عندما تتصرف على هذا النحو ... أيها الرجل يمكن أن تكون زوجتي فاجرة حقيقية ... أحياناً أود أن ألكمها ولو مرة واحدة! وهو

يتذكر جسمياً أن يديه كانتا ترتعشان أثناء الخصام وكان يشعر بتوهجات حارة تغمر وجهه ويعرب عن ذلك بأنه تحمل ما فيه الكفاية وقد عيل صبره وهي تتابع انتقادها المستمر فانطلق يشتمها ويدور حول المنـزل ويصفق الأبواب».

إن رد فعل الغضب الآلي عند ستيفن تم تعلمه على مدى الزمن وسيرسم بيانياً في صفحة تالية. لاحظ أنه بالإضافة إلى المضمون الانتقادي الراهن لكلامها فإن النبرة التهكمية ووضع يديها على خاصرتيها والتأشير بإصبعها كانت جميعها ترافق انتقاداتها لستيفن. ولأن حوادث الغضب هذه تكررت مرات عديدة فقد أصبحت موجة الغضب تحدث بشكل شرطي. ومن دون ريب لا أحد يبتهج بالانتقاد، لذا كانت أقوال جيل تمثل مثيراً سلبياً بشكلٍ مشروع. ومع ذلك كان ستيفن يقيّم نقدها بأنه قاس بإفراط وغير حقيقي ومجحف يؤدي إلى غضبه.

في المرحلة الأولى من علاقتهما كان التفاعل يأخذ بضع دقائق عند ستيفن ليفسر ويقوّم ماذا كانت جيل تقول ويشعر بنفسه قد أصبح غاضباً. ومع مرور الوقت أصبح صوت جيل ووقفتها وحدهما مثيران لغضبه. كانت ردود فعل غضبه سريعة مفاجئة وقوية دون اعتبار للمضمون الراهن لما تقول. لقد اتخذ غضب ستيفن صفة آلية. ولأن تعليقات جيل كانت تترافق دوماً بملامح وضعية معينة فقد كان رد فعل غضبه واحداً سواء كان الخلاف صغيراً أو كبيراً. لقد أصبح هناك رابطة شرطية برفع إصبع جيل التي تشير بها ووضعها يديها على خاصرتيها ولم تعد ثمة حاجة من أجل ظهور غضب ستيفن أن يدرك ماذا تقول جيل. لقد أصبح رد فعله آلياً.

ولكي تزداد الأمور سوءاً نشط هذا النموذج في أوضاع أخرى فمثلاً ذكر ستيفن أن غضباً مبالغاً فيه ألمّ به كرد فعل على نساء في العمل لاحظ أنهن يتكلمن إليه بنبرة نقدية تظهر شعورهن بالتفوق. وفي إحدى المناسبات صرخ على موظفة في قسم المركبات لأنها رفضت أن تجري معاملة لتسجيل سيارته مدعيةً أنه لم يحضر لها الأوراق المناسبة. لقد ظن أن الموظفة تتخذ «موقفاً» ضده.

ما إن يصبح الغضب شرطياً كما هو في حالة ستيفن حتى يتعمم بسهولة فيشمل أوضاعاً أخرى لها مواصفات مشابهة. ولما كانت ردود الفعل الشرطية هذه تحدث دون دراية الشعور فإنها قد تصبح مصدر الاختلاط والارتباط بالنسبة للزبائن الذين يدركون بعد كل واقعة أنهم تصرفوا على نحو لا يتناسب مع الحادث العاجل المفاجئ.

تقوى الروابط بفضل عدد من الإجراءات الداعمة. لقد كان رد فعل ستيفن بالصراخ والجدال في الواقع إزاء منبه هو «نبرة تهكمية» أو وقفة جسم جيل. وكما ذكرنا في الفصل ٢ مع أن غضب ستيفن كان هزيمة للنفس على المدى الطويل فقد كان له فوائد على المدى القصير وهو أنه عزّز الرابطة بين المثير والغضب وهذا يتضمن إدراكاً ذاتياً لإنقاص التوتر. لقد بين بوشمان Bushman وبوميستر Bau-meister وفيليبس Phillips (٢٠٠١) أن الناس الذين يؤمنون بقيمة التعبير عن الغضب خارجياً يقومون بذلك على الأرجح لضبط غضبهم. والتعزيز هو لإدراك أكثر منه لواقع، إلا أنه مع ذلك يعمل على استمرار الغضب.

وهناك فائدة أخرى قريبة الأجل في حالة ستيفن وهي أن التهجمات الكلامية كانت عادة تمنع جيل والأشخاص الآخرين من الاستمرار في الانتقاد (مثلاً كانت جيل تتوقف عن الكلام حين يتفاقم غضب ستيفن). وكان هناك نتيجة ثالثة قصيرة الأمد وهي الإذعان الاجتماعي. ففي تفاعلات الغضب غالباً ما يستجيب الشخص الأقل سيطرة لمطالب الشخص الآخر وإن يكن ذلك مع بعض الغيظ. عندما صرخ ستيفن على جيل من أجل الفواتير كان مما يجرح الشعور أنها استمعت لما يقول حول الفاتورة التي سيدفعها. ففي المدى القصير على الأقل كان غضبه ناجحاً. ولنتذكر أيضاً تفسير ستوسني Stosny (في الفصل ٢) أن الغضب يسبب أن يطلق الدماغ كلا الابنفرين والنورابنفرين وكلاهما مقوٍ معزز. وأخيراً إن الحادث بجملته يؤدي إلى إدراك من جانب ستيفن أنه على صواب وأنها على خطأ وأنه ليس عليه أن يفكر في عيوبه أو مواطن ضعفه.

من المهم أن نتذكر في تفهم موقف ستيفن أن التعزيز أمر حاسم في تقوية الرابطة بين المثير والغضب. وكما سنبين فيما يلي أن رد فعل ستيفن بالغضب تجاه جيل تعزّز بمزيج من التقوية السلبية والإيجابية. وخلال الأوضاع الأخرى كان المنبه متصلاً بالنقد وأصبح الجدال الكلامي والصراخ آلياً بالنسبة لستيفن.

الشكل ١٢-٢ تسلسل تطور غضب ستيفن

تطور الغضب عند ستيفن

منبهات مرافقة	*مثير*	*تقييم المثير*	*الغضب (التجربة والتعبير)*
نبرة صوت جيل	نقد كلامي	«ما قالته كان خطأ مجحفاً قاسياً لا أستطيع تحملها بعد الآن إنها فاجرة»	نشاط جسمي
تأشير جيل بالإصبع			أفكار غضب
يدا جيل على خاصرتها			صور غضب
			صراخ وتقطيب وصفق الأشياء

النتائج المعزِّزة

إنقاص التوتر

لا وجود لانتقاد أكثر

إذعان من جيل

عدم اهتمام ستيفن بعيوبه

إذن كيف يعمل التعرض؟ إن تقنية التعرض هي تكسير ردود الفعل الآلية المعزَّزة الموثقة هذه. فبتعريض الزبائن بشكل متكرر لمثير معين تحت شروط مسيطر عليها ومن دون إتاحة حدوث استجابات غضب معتادة ولا تعزيزات (أي منع الاستجابة) فإن الرابطة سوف تخمد من خلال التعود.

ولاستعمال هذه المبادئ مع ستيفن سنعرضه لسلسلة من الجمل النقدية بل المستعلية تعطى له بنبرة صوت ناقدة وبوقفة جسمية منحنية إلى الأمام وبإصبع مؤشرة. ينبغي أن يتفق الممارس مع ستيفن ويتعاونا على أن تكون الجمل المتعلقة بمشكلات النقود، هي الهدف لأنها كانت تاريخياً مرتبطة بردود فعل غضبه. وتُنَمّى جمل تعرض مثل: «ستيفن لقد كانت خياراتك السيئة هي التي أدت بنا إلى هذه الفوضى المالية التي علينا الآن أن نعانيها معاً».

وبعد مناقشة الإجراء مع ستيفن يوجه الممارس إليه الجملة بتكرار ليتثبت من أن ستيفن لا يلتزم بهجوم كلامي مضاد معتاد (انظر الحوار في القسم التالي من أجل وصف أكثر تفصيلاً عن كيفية إنجاز تعرض كلامي لاذع).

في البداية لا يكون هذا الأمر مريحاً لستيفن. قد يشعر بثوران جسمي ويكون لديه عدد من الأفكار السلبية. بالطبع لن يكون ذلك الثوران بنفس المقدار الذي يعانيه عادة مع جيل لأن هذا التفاعل قد حُرّض تحريضاً. ولكن مع ذلك فهو يشعر ببعض النشاط الجسمي وبعض الأفكار السلبية. وبعد سماعه الجملة المكررة عدة مرات تتناقص ردود أفعاله. وفي الواقع بعد ٥٠ تكراراً أو ما يقارب ذلك للجملة نتوقع ألا يكون لدى ستيفن أيُّ رد فعل. إن عملية تكرار التعرض هذه تقطع الاستجابات شبه الآلية لهذا المثير المعين.

قد يحدث أمر آخر أثناء عملية التعرض للجملة السلبية بمرافقة صوت مستعلي النبرة ووقفة جسمية معينة. قد يجد ستيفن أنه لم يكن من المخيف جداً أن يسمع ويمتص تقويماً سلبياً. وفي الواقع إنه يدرك أنه يستطيع فعلاً أن يتدبر ذلك جيداً

ويتعلم منه. وهكذا يزداد بالتمرين تحمّله للتقويم الناقد. وثمة فائدة أخرى وهي أنه ما دام ثورانه الجسمي يميل إلى التناقص مع التعرض المتكرر فإنه سوف يصبح أقدر على اعتماد طرق بديلة أكثر نجوعاً للتعامل مع المشكلة.

إن العديد من نماذج استجابة الغضب الشرطية يمكن تعديلها من خلال استعمال التعرض. بالطبع إن مشاكل الغضب تأخذ أشكالاً مختلفة متعددة، والعلاج ينبغي أن يكيف وفق الزبون والمحيط الذي يعمل فيه الممارس. وفي الواقع إن بعض الممارسين يفضلون أن يستعملوا التعرض فقط في المراحل الأخيرة من العلاج. ونحن قد نوافق على ذلك. إن تعليم الزبائن الاسترخاء ومهارات الحياة وحل المشكلة ومعرفة متى يستعملون التجنب والهرب جميعها جزء من المرحلة المبكرة للتدخل. ومع ذلك فإن المسألة هنا هي، أنه من المهم حقاً بالنسبة للزبون أن يصبح أقل ارتكاساً حين يواجه مثير الغضب.

مراجعة المثير:

إن فرصة (تقديم) التعرض ومنع الاستجابة إلى زبائن الغضب تعرض نفسها باكراً بالرغم من أنها قد لا تستعمل إلا في وقت متأخر من برنامج العلاج. من الشائع سؤال الزبائن أن يصفوا وقائع حديثة عانوا فيها الغضب. وهم غالباً متشوقون لتقديم حسابات مفصّلة مثلاً عن كيفية إساءة معاملتهم من قبل الآخرين. وبعد أن توصف أحوال الغضب هذه من المألوف عندهم أن يعودوا إلى معاناة الغضب. يمكن أن يُلاحظ هذا بسهولة من نبرة الصوت ومن توتر عضلة الوجه وعضلات اليدين، ومن هيئة الجسم ومن احمرار الوجه. لقد صادفنا بعض الزبائن ينهضون من مقاعدهم ويخطون غضاباً في أرجاء الغرفة وهم يصفون حادثة غضبهم.

حين يحصل هذا النموذج من سلوك الزبون يكون لدى الممارس خياران ليدبر الأمر. الاحتمال الأول هو أن يتيح للزبون أن ينفّس بغضب وهو يصف حوادث غضب ماضية. وهذا يتفق مع المفاهيم القديمة التي تتيح للزبون أن يلتزم بنوع مطهّر من

التعبير عن الغضب في أثناء الجلسة. أنصار هذه الطريقة يستعملون مصطلحات مثل: «لندع الغضب يخرج» نحن لم نفهم أبداً هذه الجملة مم يخرج؟ هل يسكن الغضب في البنكرياس أو في الأمعاء الدقيقة؟ إن التطهير هو في الواقع ممارسة الدور الاجتماعي للغضب ولما كانت «الممارسة تحسّن» فمعنى ذلك أن من المرجح أن تقوى الرابطة بين المثير وبين أفكار الغضب وأعماله.

(Chapter2, Bushman, Bauneister and Stack, 1999. Bushman, Baumester and Phillips, 2001. Geen and Quantay, 1977. Kassinove 1995).

مع عدم إيقاف الزبون الذي يكرر حكاياته بطريقة غاضبة يدعم الممارس بشكل غير مباشر فكرة أن الزبون ينبغي أن يشعر بالغضب ويعبر عنه حين يفكر بالمثير.

وعائق آخر في الإتاحة للزبون أن ينفّس بغضب حين يصف حوادث غضب ماضية وهو، أنه بذلك يبعث برسالة مفادها أن الممارس قد لا يكون مسيطراً على الجلسة، أو في النهاية سيكون الممارس أقل قدرة على المساعدة حين تبرز انفعالات قوية من الزبائن. نحن نعتقد أن السماح للزبائن أن ينفّسوا أثناء وصفهم لتجارب غضبهم يزيح المعالجة نحو اتجاه خاطئ ويضعف موثوقية الممارس. وقد تكون تلك المقاربة أشد صعوبة عند أولئك الذين يعملون في الإصلاحيات، أو في نماذج أخرى مشابهة مع زبائن خطرين. إن نقص سيطرة المعالج وبنيانه يمكن أن يعزز محيطاً يرجح أن تحدث فيه نوبات تهجم جسمية قائمة على نموذج هجوم عدواني.

والخيار الأفضل هو العمل على تكييف الزبائن لكي يصفوا مثيرات غضبهم وهم هادئون وتحت السيطرة. ورغم أن هذا قد يكون صعباً في البداية إلا أنه يصبح أسهل مع الممارسة. قد يكون من المناسب مقاطعة الزبون بقول شيء مثل:

«تعلم يا ستيفن إنه حقاً أمر مهم بالنسبة لي أن أفهم ماذا جرى بينك وبين جيل. من الواضح أن هذا كان حادثاً مهماً لك ويبدو أنك غدوت غاضباً حين وصفته لي الآن. لقد ارتفع صوتك وصرت تتكلم بسرعة. ولسوء الحظ مع أني كنت أنصت

ولكني وجدت صعوبة في متابعة ما حدث. هل تستطيع أن تعيد ما قلته آنفاً وتخبرني من البداية ما الذي حدث؟ حاول أن تجعل غضبك مكبوحاً مقيداً، والرجاء أن تتكلم ببطء وبصوت سوي فأستطيع أن أفهم تماماً».

حين لا يعبر الزبائن عن الغضب كما تعودوا أن يفعلوا يبدؤون عملية منع الاستجابة و«قطع» نماذجهم الآلية. هذه الطريقة تقوي السيطرة في مواجهة مثيرات الغضب.

بالطبع حتى بعد التدخل لجعل الزبائن يصفون الأوضاع بطريقة هادئة ليس من غير الشائع أن ينقلبوا بسرعة لينفّسوا عن غضبهم. قد يحتاج الأمر إلى عدة مرات من التذكير قبل أن يتوصلوا إلى وصف الوضع بغضب أقل. وحين يقدم الزبائن وصفاً أهدأ تصبح التقوية مهمة جداً، مثلاً:

لقد أنجزت عملاً أفضل بكثير إذ أخبرتني ماذا حدث مع جيل منذ بضعة أيام. أودّ أن تستعيد ذلك في ذهنك مرة ثانية وهذه المرة أريدك أن تقول ما تريد بنبرة صوت أهدأ أيضاً هل توافق على ذلك؟

مع شيء من الإصرار والمثابرة يستطيع الزبائن فعلاً أن يصلوا إلى تلك النقطة.

حين استعمال هذه الاستراتيجية في جلسات معالجة الأفراد، بوسعك أن تشدّد على أنك لكي تفهم الزبون بشكل أفضل من المفيد أن تسمع الحوادث الموصوفة بطريقة هادئة. وكذلك من أجل أن يتعلم الزبون طرقاً جديدة أفضل في التعامل مع الصعوبات فإن الزبون يستطيع أن يستفيد من التعلم بأن يبقى هادئاً حتى حين يفكر في الأوضاع المقيتة. أول خطوة في هذه العملية إذن هي أن تكون قادراً على مناقشة الأوضاع الصعبة على نحو هادئ.

أما في صيغة معالجة جماعة من الناس معاً فمن المفيد أن تشدّد على أن هدفاً واحداً عليه أن يقوي ضبط الانفعال والسلوك لدى كل عضو. ولذلك تُنشأ قاعدة للجماعة وهي أن الشخص الذي يصف مثيرات الغضب يحاول أن يبقى هادئاً. وفي

الواقع إذا رأى أعضاء آخرون في المجموعة أن الشخص أصبح غاضباً فعليهم أن يدلّوا عليه ويصفوا الطريقة التي أظهر بها ذلك الشخص غضبه. ويطلب إلى المتكلم أن يصف الوضع ثانية مع إظهاره غضباً أقل. يساعد هذا على خلق ثقافة جماعية تشدّد على التعرض وعلى منع استجابة الغضب. وإذا وجد في صيغة الجماعة زبائن تنفس غضبها فإن ذلك يمكن أن يكون غير مثمر بشكل خاص لأن العطاء يكون حينئذٍ لجماعة غير مركزة ومن الصعب ضبطها فيما بعد.

لنكن واضحين مرة أخرى حول الفرق بين مشاعر الغضب والتعبير عن الغضب. نحن لا ندافع عن أن الزبائن ينبغي أن يعلّموا أن «يبتلعوا» مشاعر غضبهم ولكنا نشير إلى أن «التنفيس» البسيط ليس سليماً من الناحية النفسية. من المهم بالتأكيد تمييز مشاعر الغضب والاعتراف بها وحين يكون من المناسب التعبير عنها فإن مقاربة هادئة ومعقولة هي أفضل صحياً.

التعرض الكلامي:

معظم أوضاع الغضب ولكن ليس كلها هي اجتماعية بطبيعتها، وهذا معناه أنها تتضمن نوعاً من التفاعل مع أشخاص آخرين. ولذلك كانت الجمل الكلامية التي توصف بأنها مقيتة هي مثيرات شائعة ينمي الزبائن تجاهها ردود فعل شرطية.

أول خطوة لاستعمال التعرض الكلامي هي وضع تخمين حذر دقيق لحوادث غضب الزبون. سجل حادث الغضب (فصل ٣) واستمارة الرصد الذاتي واستبانة تجارب الحياة (فصل ٧) هي مفيدة من أجل هذه التخمينات. عيّن المثيرات التي سبقت اللحظات الأولى التي بدأ فيها الزبون يشعر بنشوء الغضب. ساند الزبون في تمييز جمل خاصة أو نبرات الصوت أو تعابير الوجه أو لغة الجسم عن سواها تلك التي أدت إلى رد فعل الغضب. ثم عيّن الطريقة التي يجيب بها الزبائن نموذجياً عن المثيرات (مثلاً التقطيب، الصراخ، رمي الأشياء، الانسحاب أو التراجع).

الخطوة التالية هي أن تنمي بشكل تعاوني (مع الزبون) جمل تعرض خاصة وهي المعروفة باسم التعليقات الكلامية اللاذعة «هذه التعليقات هي كلمات مقيتة سلبية أو جمل موضوعة لكي تحث مثيرات الغضب التي تحدث بشكل طبيعي في حياة الزبون». ففي موضوع ستيفن مثلاً كانت الجمل التي تنتقد اختياره لوظائفه وصعوبة ربح المال مثيرات غضب مألوفة. وكما ذكرنا آنفاً من المهم دائماً أن نقدم مسوغاً لاستعمال التعرض بالتعليقات اللاذعة التي يفهمها الزبون بسهولة. إن أساساً مشتركاً من المعرفة بين الممارس والزبون يعزّز بشكل أفضل الإذعان للعلاج.

سنذكر نموذج حوار دار بين الممارس وستيفن يبرز بعض الدواعي التي تجعل التمرين على الاستماع للعبارات السلبية أمراً مفيداً. وفي هذا الحوار أيضاً يحدد الممارس وستيفن تعليقات لاذعة معينة وثيقة الصلة بمشكلة غضبه المستمرة.

الممارس: *ستيفن بالاعتماد على اليوميات التي احتفظت بها أثناء الأسبوع الماضي حدّدنا عدة مثيرات مهمة لغضبك ما الذي يقفز إلى خاطرك على أنه أهمها؟*

(لاحظ أن الممارس بدلاً من أن يوبخ ستيفن فهو يستعمل أسلوب الأسئلة السقراطي ليولد المعلومات).

ستيفن: *أظن أنني اشتعلت غضباً عندما أخذت جيل تنتقدني. لقد أسرَفت في ذلك.*

الممارس: *أفهم ذلك. ما الذي سبق غضبك ما عدا ذلك قبل أن تتلفظ جيل بأي نقد؟*

ستيفن: *شيء مثل نبرة صوتها وعندما وضعت يديها على وركيها وعندما أشارت بإصبعها إلي هذا حقاً أغاظني أشد الغيظ.*

الممارس: *نعم يبدو هذا مهماً لك هل تظن أنك تستجيب تقريباً بشكل آلي لهذا النوع من النقد أو نبرة الصوت أو إشارة الإصبع.*

ستيفن: *آه نعم ويكون رداً فعلياً مماثلاً لأشخاص آخرين عندما يتصرفون معي على هذا النحو أو حين يعاملونني باتخاذ «موقف» ضدي.*

الممارس: *حسناً يبدو كأنه أمر شرطي إذ ترد بسرعة كبيرة حين تسمع نبرة صوت معينة أو ترى وقفة جسم معينة أو تسمع عبارات نقدية. ماذا نستطيع أن نفعل من أجل ذلك كي لا ترد بسرعة على هذا النوع من الأمور؟*

ستيفن: *لست متيقناً أظن الحديث عنه يعين.*

الممارس: *بالتأكيد الحديث عنه قد يساعدك لتصبح أكثر وعياً للنموذج وأنا سعيد لأننا نقوم بذلك. ولكن كيف تستطيع أن تتعلم أن ترد بسرعة أقل على وقفة الجسم المستعلية ونبرة الصوت وإشارة الإصبع والانتقاد؟*

ستيفن: *لست متيقناً ماذا تقصد؟*

الممارس: *حسناً مع كل هذا إن النقد هو جزء من الحياة لدينا جميعاً، وبالطبع أنا أتمنى إذا شاء أحد أن ينتقدني انتقاداً لأمر فعلته أن يكون انتقاده لي لطيفاً. ولكن أحياناً أُنتقد بطريقة لا أحبها مثلاً لي جار كان ينتقد اللون الذي دهنت به منزلي. إنه شخص لطيف ولكنه كثيراً ما ينخسني باللهجة التهكمية ذاتها التي تصفها.*

ستيفن: *أوه إذن ماذا نفعل؟*

الممارس: *ماذا تظن سوف يحدث إذا جعلناك تتمرن على التعامل مع لغة الجسم ونبرة الصوت والجمل النقدية الآن في هذه الجلسة؟ أنا سآخذ دور جيل وأتصرف مثلها وأنت تتمرن على عدم الغضب.*

ستيفن: *لا أعلم لعل ذلك يُجدي.*

(يفهم زبائن الغضب بسرعة مسوغ المداخلات بطريقة التعرض على خلاف زبائن اضطرابات القلق فإن الأشخاص الذين يعانون مشاكل الغضب هم أكثر استعداداً لتقبُّل مواجهة مثيرات الغضب).

الممارس: أظن من المهم أن يكون المرء قادراً على التعامل مع التعابير الانتقادية والمواقف من الآخرين بحد أدنى من الغضب. وبعدُ نحن كلانا ربما نواجه الكثير من الانتقاد، كما أننا نتلقى الكثير من المديح فيما تبقى من حياتنا. إن أفضل طريقة لمساعدتك هي أن نسمعك عبارات الانتقاد دون أن ترد عليها.

ستيفن: تعني أنك ستتكلم أموراً سلبية والمفروض ألاَّ أرد عليها.

الممارس: نعم هذا تماماً ما أعنيه.

ستيفن: ولكنك لست جيل وأنا أعرف أن ذلك ليس حقيقياً.

الممارس: مع أن الوضع سيكون مصطنعاً على نحو ما فإننا نمارس نماذج من التعبيرات التي تتحداك. ماذا تظن يمكن أن يحدث إذا تعلمت أن تبقى هادئاً بارداً هنا في المكتب بعد أن تسمع عبارات انتقادية مرات ومرات.

ستيفن: أظن سيكون بوسعي أن أكون كذلك في البيت وفي أوضاع أخرى ربما.

الممارس: حسناً! لم لا نجرب أن نعرض على بساط البحث الآن بعض التعبيرات التي يكون من الصعب عليك أن تتحملها إذا قالتها جيل لك، هل تستطيع أن تعطيني بعض الأمثلة؟

ستيفن: هذا سهل، حين تلومنا على مشاكلنا المالية.

الممارس: أريد أن أسجل الكلمات ذاتها التي يمكن أن تقولها لك. هل تستطيع أن تعطيني نموذجاً محدداً؟

ستيفن: ماذا عن «حسناً أيها الولد العبقري أنت قمت بهذه الاختيارات والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك حين كنت طالباً».

الممارس: هل هذا عسير سماعه؟

ستيفن: أجل خاصة عندما تشير وتقول بنبرة صوتها، ويداها على وركيها حتى عندما تقول: «ستيفن» فقط أستطيع أن أسمع كلاماً فارغاً يتلو ذلك.

المارس: *هل تستطيع أن تريني كيف تقول ذلك أريد أن أشعر كيف يبدو ذلك فعلاً.*

ستيفن: نعم.

(ينهض ستيفن ويضع يديه على خاصرتيه ويقول الجملة بطريقة تهكمية ونبرة لاذعة وبهذه الطريقة يحصل المارس على فهم واضح لمثير الغضب).

المارس: *حسناً الآن كيف يكون رد فعلك نموذجياً حين تقول جيل هذه العبارة بتلك الطريقة؟*

ستيفن: *أصبح غاضباً جداً ثم أخبرها أنها لا تساهم كثيراً على أية حال في دفع الدين وإن الضغط يقع علي وحدي.*

المارس: *هل تقول ذلك بطريقة هادئة أم بطريقة أخرى؟*

ستيفن: *أنت تعلم أنا أصرخ وأصيح ثم ربما أصفق الباب وأخرج أو أي شيء من هذا القبيل.*

المارس: *ما أود أن أعمله الآن هو أن أتمرن على قول هذه الجملة لك بالطريقة التي تقولها جيل ولكن أريد عندما أقولها لك أن تسمعها ولا تردَّ اجلس هناك فقط.*

ستيفن: *حسناً.*

المارس: *هل تستطيع أن تفعل ذلك؟*

(من المهم عدم مفاجأة الزبائن والتثبت من أنهم يفهمون ما الذي سيحدث وكذلك تكون فكرة طيبة إذا تباحثت مع الزبائن لتتثبت من ظنهم أنهم قادرون على ضبط أنفسهم وعدم الرد. نحن دائماً نسأل قبل أن نبدأ الإجراءات. أحياناً يشير الزبائن إلى أنهم قد لا يستطيعون أن يبقوا مسيطرين على أنفسهم. إذا حدث هذا ننتقل لنقوم بالأسهل. وفي هذه الحالة مثلاً قد يكون الأمر مجرد حملقة جيل إلى ستيفن ويداها على خاصرتيها).

ستيفن: *بالتأكيد.*

المارس: *حسناً ستيفن سأقول الجملة الآن: «أنت قمت بهذه الاختيارات أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك حين كنت طالباً». كيف كان ذلك؟*

(التعليق اللاذع سُلّم ببطء في هذه المرة الأولى بصوت راكد رتيب ليعاير رد فعل ستيفن).

ستيفن: *ليس ذلك سيئاً لقد شعرت بشيء ولكن ليس بالكثير.*

المارس: *هل يوجد مشاكل في البقاء تحت السيطرة وعدم الرد؟*

ستيفن: *كلا.*

المارس: *كم من الغضب شعرت؟ حدّد ذلك على سلم بين درجة صفر ودرجة ١٠ حيث الصفر يدل على عدم الغضب و١٠ يدل على أشد غضب شعرت.*

(من المهم أن يكون لدينا مقياس ظواهري (فنمنولوجي) لنحدد كيف يكون رد فعل الزبائن على التعليقات اللاذعة من أجل تحري نقصان الغضب في العروض التالية).

ستيفن: شعرت الغضب بدرجة واحد أو اثنين.

(يعطي الزبائن غالباً عددين مثل «واحد أو اثنين» أو يذكرون رتبة «بين اثنين وأربعة» حاول أن تجعلهم يقولون رقماً واحداً نحن نفعل ذلك لأننا نهدف إلى أكثر دقة ممكنة حين يناقشون جميع عناصر حياتهم).

المارس: *حسناً أعلم أن الأمر قد يكون شاقاً ولكني أود منك أن تعطيني رقماً واحداً. فكر في رد فعلك. فكر فيما شعرت في جسمك في معدتك في عضلاتك. فكر حول أفكارك وصورك حين قلت لك التعليق اللاذع. الآن هل كان أكثر من واحد أو اثنين.*

ستيفن: *أظن كان واحداً لأني لم أشعر كثيراً .*

الممارس: *حسناً الآن أنا سأقول قولي بطريقة أقوى وأستعمل نبرة صوت تهكمية .*

(يُعلم الممارس الزبون ثانية بما عليه أن يتوقع).

ستيفن: *حسناً .*

الممارس: *ها هي ذي جاءت: «أنت قمت باختياراتك أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك عندما كنت طالباً» كيف كان ذلك؟*

(استعملت الكلمات ذاتها تماماً التي كانت في البداية مرة ثانية).

ستيفن: *لقد شعرت بغضب أكبر في تلك المرة.*

الممارس: بكم *تعادله؟*

ستيفن: *أعطيه ٤ من ١٠ .*

(قرر الممارس هنا أن يمرن ستيفن على العبارة اللاذعة ذاتها ونبرة الصوت ذاتها إلى أن ينقص غضب ستيفن ويصبح اثنين أو أقل على درجات السلم).

الممارس: *حسناً ستيفن أريد أن أقولها ثانية بنفس الطريقة هل أنت مستعد؟ «أنت قمت باختياراتك أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك عندما كنت طالباً» كيف كان هذا؟*

ستيفن: *حوالي ثلاث درجات.*

الممارس: *دعنا نقوم بذلك ثانية .*

(استمرا في التجربة فكرراها ثماني مرات إلى أن قال ستيفن أن العلاقة هي اثنان في مرتين متواليين. بعض الزبائن يذكرون نقصان الغضب بسرعة (بتكرار مرتين أو ثلاث مرات) على حين لدى البعض الآخر يتطلب نقصان الغضب عروضاً

إضافية عديدة. من المهم الاستمرار في الجلسة إلى أن ينقص الغضب. أعطى ستيفن مرة معدلاً منخفضاً واقترح الممارس أن يضيفا وقفة الجسم، جيل واقفة ويداها على خاصرتيها).

الممارس: *ستيفن سأقولها ثانية ولكن هذه المرة سأقف وأضع يدي على خاصرتي (كما تفعل جيل) هل تظن أنك لن تقوم برد فعل وتبقى مسيطراً على نفسك؟*

ستيفن: نعم.

الممارس: *«أنت قمت باختياراتك أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك عندما كنت طالباً» كيف كان ذلك؟*

ستيفن: *ذاك كان أشد صعوبة أعطيه سبعة من عشرة إنك حقاً بدوت وكأنك جيل.*

الممارس: *هل نستطيع أن نفعل ذلك ثانية؟*

ستيفن: *بالتأكيد.*

يكرر الممارس قول الجمل اللاذعة بنبرة تهكمية وهو واقف ويداه على خاصرتيه إلى أن يذكر ستيفن أن المعدل وصل إلى اثنين أو أقل.

وعند تلك النقطة يمكن ابتكار جملة لاذعة أخرى ويجري العمل عليها بنفس الطريقة.

إن الهدف المبدئي للتعرض الكلامي هو ببساطة إنقاص رد فعل ستيفن على الجمل اللاذعة.

وقد يكون من المفيد إجراء جلسات متعددة لتجريب التعامل مع التعليقات الكلامية اللاذعة. وفي دراسات بحثنا العلمي Tafrat and Kassinove 1998 مثلاً استعملنا التعرض للتعليقات الكلامية اللاذعة في أثناء بروتوكولات الجلسة ١٢ وأنجزنا نتائج جيدة. يحتاج بعض الزبائن إلى تكرار أقل، يتوقف ذلك على عدد المثيرات الكلامية وقوة استجابات هؤلاء الزبائن.

بالطبع إن جعل الزبون لا يرتكس للغضب بأسلوبه المعتاد هو فقط الهدف الأولي للتعرض إلى التعليقات اللاذعة. نحن لا ننصح أن يتصرف الزبائن بشكل سلبي في مواجهة الجمل السلبية الانتقادية، أو كي يؤيدوا إساءة معاملتهم باستمرار. فما أن يصبحوا أكثر سيطرة على ردود أفعالهم الخاصة حتى تضاف تقنيات أخرى مثل تعلم إجابات جازمة (الفصل ١٠) أو تقنية حل المشكلة لتطوير مسالك عمل بديلة (الفصل ١١).

وقد يوضع في برنامج التمرين على التعرض الكلامي تعابير موجهة إلى الذات تعزز السيطرة وتؤدي إلى سلوكيات مثمرة (الفصل ١٤ و١٥). فمثلاً ينبغي أن يقول ستيفن لنفسه: «لابأس من الإنصات لانتقاد جيل، لأن يكون المرء صادقاً هو جزء صحي في أية علاقة ليس علي أن أرتكس بالغضب». وفي النهاية نحن نريد أن نكسر الاستجابات الشرطية ذات الاختلال الوظيفي ونريد من الزبائن أن يطوروا بدائل أفضل.

لقد استعملنا التعرض الكلامي في دراسات متعددة لنتيجة العلاج مع تنوع في المشاكل السريرية مثل: الغضب العام والخلافات الزوجية. وأدَّت تجاربنا إلى عدة نتائج معينة. إن التعرض للأقوال اللاذعة هو طريقة قوية وناجعة لإنقاص ردود فعل الغضب على منبه كلامي بغيض. ومع ذلك قبل استعمال التعرض ينبغي التثبت من أن الزبون نزاع إلى حد كاف لإنقاص غضبه أو غضبها أو لاستعمال تعرض كلامي بعد أن يتم تأسيس التحالف العلاجي. إن العمل يتم بشكل أفضل إذا وجدت الثقة ووجد الاحترام بين الممارس والزبون. نوقشت هذه المواضيع في الفصل ٥ و٦ و٧ وركّزت على تهيئة مرحلة العلاج. ونحن نلحُّ أيضاً على أهمية التثبت من أن الزبائن يفهمون أسباب استعمال التعرض الكلامي وأن يعلموا عند كل خطوة ما الذي سوف يحدث. وأخيراً كما بيّنا في الحوار الذي اتخذناه عينة يُسأل الزبائن بشكل متكرر كيف يتعاملون مع التعرض ويُعطون الخيار لإيقافه في أي وقت يشاؤون.

الشكل ١٢-٣

محاذير استعمال التعرض مع الزبائن الغاضبين

(كن حذراً مع الطرق الجديدة)

- ❖ لا يرى الزبون ردود فعل غضبه على أنها إشكال.
- ❖ الغضب نتيجة ظرف طبي مساهم.
- ❖ يتعاطى الزبون بعض المواد المنشطة.
- ❖ يعاني الزبون بالإضافة إلى مشاكل الغضب من اضطراب مزاج عام خطر.
- ❖ لدى الزبون مظهر من اضطراب الفُصام.
- ❖ للمريض تاريخ في السلوك التهجمي.
- ❖ يعرض الزبون مشكلة خطيرة من السلوك السيكوباتي أو السلوك المضاد للمجتمع.

لقد اتبعنا تلك الإرشادات البسيطة ولم يمر بنا أيَّةُ تجارب سلبية باستعمال هذه التقنية. لقد وجدناها مقبولة جداً في عيادات المجتمع التي تعالج مشاكل زبائن الغضب.

هناك بعض الأحوال التي لا ينصح فيها بتقنية التعرض وهي مذكورة في الجدول ١٢-٣. ومن المناسب أيضاً أن نذكر في تجاربنا أن الممارس أو الباحث هو الذي يوجه التعليقات اللاذعة. لم يقدمها أحد آخر ذو شأن ولا أحد أعضاء الأسرة. ورغم أنه قد يكون احتمالياً من المفيد أن يدخل أناس من محيط حياة الزبون في عملية العلاج إلا أن دخولهم قد يزيد الخطر. فمثلاً قد يوجه هؤلاء الآخرون التعليقات بطريقة تخفض المعنويات لديه أو يوقفوا التقنية فجأة في أوقات قد تسبب حرجاً للزبون.

حين استعمال تكنيك التعليقات اللاذعة في جلسة جماعية يمكن أن تخصص الجلسة الأولى أو الأولى والثانية لرصد النفس وللتعرف على نماذج العبارات ولغة الجسم التي تسبق الغضب، وكذلك على رد الفعل النموذجي لدى الزبون. ويمكن أن تركز الجلسات التالية على تطور التعليقات اللاذعة. وأخيراً حين يوجه رؤساء الجماعة التعليقات يستطيع الأعضاء الآخرون في الجماعة أن يقدموا تقويماً بذكر لغة الجسم لدى الزبون ونشاط العضلة ونبرة الصوت وتعابير الوجه. وحين يستطيع الزبون أن يتحمل تلك التعليقات ويظل محافظاً على السيطرة، ينبغي على بقية الأعضاء في الجماعة أن يقدموا المساعدة لقيادة حل المشكلة في تطوير استجابات مثمرة. ومع ذلك نحن نلح على بعض التحذير في استعمال هذا التكنيك حين يطبق على جلسة جماعية. إذ غالباً ما يذكر الزبائن أنهم يستطيعون أن يتحملوا التعليقات اللاذعة لأن الخصوصية متاحة أثناء المعالجة الفردية ولثقتهم بالممارس. بالإضافة إلى ذلك نحن نعتقد أن من المهم أن توجه التعليقات اللاذعة بطريقة متدرجة إلى أن تثير القليل من الغضب أو لا تثير أي غضب. وفي الشكل الجماعي ثمة سيطرة أقل على هذه المتغيرات.

❖ مزاوجة تعرض خيالي مع استرخاء ومداخلات معرفية:

بعض مثيرات الغضب لا تسترسل إلى حد التعرض الكلامي. حين يصبح المرء غاضباً وهو يقود سيارته في الزحام هو أحد الأمثلة الشائعة. وآخر يصبح غاضباً في رد فعله تجاه شيء غير حي (مثل جهاز فيديو) لا يبرمج بسهولة أو تجاه كومبيوتر يعطي باستمرار رسائل خاطئة. بعض تجارب الغضب الأخرى يمكن أن تكون مجردة، كأن يصبح المرء غاضباً استجابة لأفكار في مؤسسات أو لممارسات يجدها فاسدة أو مجحفة (مثلاً ضريبة الجزاء الأمريكية التي تفرض على الزوجين أو عادة ختان الإناث في بعض الدول الأفريقية). في مثل هذه المناسبات لا يمكن استعمال التعرض الكلامي في مكتب الممارس. ومع ذلك يصح في هذه الأحوال إنجاز التعرض بالخيار أو بالتصور. إن التعرض بالخيال يمكن أن يستعمل إلى جانب التعليقات اللاذعة لأن الخيال يسمح بعروض أكثر تعقيداً لمداخلات صعبة.

أول خطوة في استعمال التعرض الخيالي هي أيضاً، القيام بتخمين يقظ حذر لحوادث الغضب لدى الزبون، وما إن يحدد وضع مناسب وثيق الصلة بالموضوع حتى يحدث مشهد تخيلي حول المثير. إن شكلاً متطوراً لمشهد تخيلي (تجده في آخر الفصل) يستطيع أن يساعد الممارس والزبون في تطوير مشاهد بأسلوب تعاوني.

طُلب إلى ستيفن مثلاً أن يصف جدالاً مع جيل ويكتبه على الورق. وطُلب إليه أن يضمّنه بعض التفصيلات الخاصة لكي يجعل المشهد أكثر واقعية. (مثلاً وصف الغرفة التي كانا فيها ودرجة الحرارة وماذا كانت ترتدي جيل وكيف كانت تتغير تعابير وجهها الخ). والهدف من ذلك هو إحداث مشهد يستطيع فيه الزبون أن يتصور نفسه أو نفسها مشاركاً في الأحداث لا مجرد ملاحظ لها. وإليكم نموذجاً لمشهد الغضب لدى ستيفن.

«أنا آتٍ إلى المنزل بعد يوم طويل في العمل وكان ذلك اليوم مشرقاً مشمساً. كان بوسعي أن أرى أزهار النرجس الأصفر في الحديقة بجانب المنزل وأنا سائر نحو الباب الأمامي. كان لون الباب أزرق ولاحظت شقاً في الدرابزون وشعرت بالارتياح أني عائد إلى المنزل بعد يوم شاق.

وما إن فتحت الباب حتى رأيت جيل جالسة إلى المنضدة تنظم الفواتير. كانت ترتدي قميصها البني والجينز وزوجاً من الصنادل. كان منظر وجهها متوعّداً خطيراً ولم تبتسم عندما دَخَلْت وقلت في نفسي: «أواه إنها تبدو ضجرة متضايقة وأراهن أننا مقدمان على شجار آخر». شعرت بعضلات ظهري تضيق وبدأت معدتي تتقلص. وعندما رأتني قالت: «ثانية لدينا مشاكل مالية» فكرت «يا لها من فاجرة إنها حتى لم تقل مرحباً، انطَلَقَت فوراً في اللحظة التي دخلتُ فيها إلى المنزل».

حاولت أن أبقى هادئاً وهي مستمرة في شرح أن الوضع خطير، وأن علينا فعل شيء لإنقاص دفع الديون. كانت تستعمل بالطبع نبرة تهكمية واتهامية وتشير بإصبعها نحوي. وفهمت مباشرة أن ذلك يعني أنها تلومني على مشاكلنا. وبدأت

أشعر بتوهج في وجهي ويداي ترتعشان. وقبل أن أستطيع إيقاف نفسي قلت: «انظري هذا هو الوضع الذي نحن فيه تعاملي معه وحسب. ربما بدلاً من أن تلوميني طوال الوقت تستطيعين أن تقومي بساعات إضافية في وظيفتك».

تنهض جيل وتضع يديها على خاصرتيها وتقول: «لماذا تتصرف بنقص النضج هذا؟ أنت خلقت هذا الوضع يا سيد يا عبقري وأنت تتصرف كأنك طفل».

انطلقت خارجاً من الغرفة وذهبت صاعداً الدرجات المفروشة بالسجاد إلى غرفة النوم. كانت الجدران بيضاء وكان على السرير شرشف أخضر فاتح اللون في أعلاه. جلستُ على السرير وفكرتُ كيف تعاملني جيل بإجحاف. مكثت هناك حوالي ٣٠ دقيقة. جزء مني كان يود الذهاب إلى الطابق الأسفل لحسم النزاع مع جيل ولكي أخبرها بما أشعر. ومع ذلك كنت أعلم أني سأفرط في رد الفعل وأبدأ بالصراخ. وكان جزء آخر مني يريد تجنبها. ولما كنت جائعاً نزلت في النهاية إلى المطبخ لأصنع شيئاً آكله، وسألت جيل إن كانت تريد شيئاً من الطعام فقالت لا بنبرة قاطعة، ولم تكن تستطيع النظر إلي، وكنت أفكر: «أنا أعرض عليك أن أقدم لك العشاء وأنت تواجهينني بكلام فارغ» سرت إلى باب المطبخ وصفقت الباب خلفي ثم سرت خارج البيت.

حين كتابة المشاهد من المفيد للزبائن أن يضعوا مسودة مبدئية. ومن ثمّ يستطيع الممارس أن يسألهم تطويرها إذا كان هناك حاجة ويساعد الزبون على التركيز. وليس من غير المألوف أن يشعر الزبائن بدرجة ما من الغضب حين يكتبون المشاهد. هذا أمر في الواقع مرغوب فيه ويشير إلى أن المشهد موجه إلى هدفه تماماً.

وأحياناً مجرد أن يتمرن الزبون بشكل منهجي على مشهد الغضب في الخيال يؤدي ذلك بصورة آلية إلى نقص الغضب (Grodnitzky and Tafrate 2000) ومع ذلك يرجح أن تحصل أفضل النتائج إذا كان المشهد مقترناً بالاسترخاء. ولكي تضم الغضب الخيالي إلى الاسترخاء في مقاربة «لإنقاص الحساسية» ابدأ بجعل الزبون

يسترخي (انظر قسم استرخاء العضلة المتدرج في الفصل ٩). وبعد الاسترخاء تعطى التعليمات لاستعادة مشهد الغضب ـ في الخيال ـ درجة درجة. يمكنك أن تقود الزبون كلامياً إلى حالة غضب محرَّض. أعطه تعليمات بأن يبقي عينيه مغمضتين ويتخيل الوضع حادثاً فعلاً. يتاح للغضب والتوتر أن ينشآ ما دام المشهد متجلياً في الذهن. ليس على الزبون أن ينهض أو يجيب كلامياً. وما إن ينتهي المشهد حتى يُطلب إلى الزبون أن يتمرن ثانية على الاسترخاء بأن يشد على التوالي ويرخي مجموعات العضلات المختلفة، وأن يتنفس بعمق وبإيقاع. وبعد أن ينقص النشاط الجسمي يعاد مشهد الغضب ثانية.

(Evans, Hearn and Saklofske 1973, ODonnell and Worell 1973, Rimm,De Groot Boord, Heiman and Dillow 1971, Wolpe 1958, 1990).

إن جلسة التمرين ينبغي أن تبدأ بالاسترخاء ثم يتلوها مشهد الغضب ثم العودة إلى الاسترخاء. إذن فإن مشهد الغضب يعرض مرة أو مرتين فوق ذلك متبوعاً بالاسترخاء ودائماً تبدأ كل جلسة وتنهيها بالاسترخاء.

يُعَلَّم الزبائن بعد ذلك أن عليهم أن يتمرنوا على الاسترخاء كرد فعل لمشهد غضبهم قبل الجلسة التالية. وبعد عدد من جلسات التمرين على المشهد الأول للغضب سوف يصبح تدريجياً الشعور بالغضب صعباً. وحين يتم ذلك تشرع في مشهد الغضب الثاني. يرشد (الشكل المتطور للمشهد الخيالي) المذكور في آخر الفصل يرشد الزبائن إلى تطوير مشاهد غضب معتدلة وقوية. اتَّبع الإجراءات ذاتها المذكورة في المشهد الأول. بالطبع من المناسب ابتكار مشاهد إضافية من أجل الأوضاع الجديدة التي تنشأ. ومع ذلك فإن التمرين يجعل الأمور أفضل! فلا يغرنّك أن تدخل في مناقشة حوادث إشكالية جديدة، هيئ استجابة استرخاء ومراجعة للمشهد على مدى جلسات متعددة إذا أردت إنجاز النجاح.

وبدلاً من ذلك يستطيع الزبائن أن يتعرضوا لمشاهد غضبهم أثناء تمرنهم على جمل معرفية للمواجهة. وفي حالة ستيفن وُضِعت جمل يقولها لنفسه تؤدي إلى تعبير أقل عن الغضب كما تؤدي إلى تصرفات أكثر إيجابية مع جيل. والهدف هو الموافقة على جمل تقاطع أفكار الغضب المعتادة ومن المفيد كتابة هذه الجمل على بطاقات فبذلك يستطيع الزبون أن يبدأ بالتمرين عليها بسهولة.

الخطوة الأولى هي إنشاء جمل ذاتية يقولها الزبون لنفسه ويتم الاتفاق عليها ويستظهرها الزبون عن ظهر قلب. بعد ذلك يُعلم الزبائن أن يكرروا بالخيار أو يسمعوا تسجيلاً عن مشهد غضبهم. وحين يتخيل الزبائن أنفسهم في أوضاع غضبهم عليهم أن يتمرنوا على استعمال الجمل الذاتية التي يقولونها لأنفسهم وذلك لإنقاص غضبهم مثلاً يستعمل ستيفن الجملة التالية: «لابأس من الإنصات لانتقاد جيل. لأن يكون الإنسان صادقاً هو جزء صحي في أية علاقة ليس علي أن أرتكس غاضباً». وحين يسمع ذلك التسجيل لمشهد غضبه يكرر الجملة الذاتية. وكما هو الأمر دائماً فإن الإعادة مهمة وستيفن يكرر المشهد عدة مرات مستعملاً تلك الجملة التي يوجهها إلى ذاته إلى أن يصبح شعوره بالغضب ضئيلاً (ثنتان أو أقل على سلم العلامات العشر).

وكحاشية على تلك المناقشة دعنا نشير إلى أننا ينبغي أن نقترح على ستيفن وجيل أن يذهبا إلى مركز استشارة ونصح فذلك أكثر جدوى في موضوعات تواصلهما. وهدفنا هنا بالطبع هو فقط إيضاح علاج التعرض لمشكلات الغضب.

التعرض في الواقع الحي:

حين تتم درجة معينة من النجاح في جلسات المكتب من المفيد مناقشة وظائف بيتية يُكلّف بها الزبائن حيث يضعون أنفسهم عن قصد في صعوبة أو في مواقف مثيرة وعمل ناشط لمنع ردود فعلهم المعتادة.

فمثلاً كان علينا أن نعيد ستيفن إلى قسم المركبات عن قصد حاملاً أوراقاً غير صالحة لكي نسمع العاملة وهي تطرده. وهو بالطبع يتم إرشاده إلى استعمال الجمل الذاتية التي يوجهها إلى نفسه والتي استعملها من قبل في

المكتب، ويكون عليه ألا يرد بكلمات غاضبة. وكذلك يرشد إلى أن يشكر العامل على إيضاحه الأمر له. بل قد يكون عليه أن يذهب إلى عدة شعب في قسم المركبات، وفي كل مرة يبرز عن قصد الوثائق غير الصالحة لكي يتمرن على الحفاظ على ضبط النفس. وكما هو الحال في جميع مداخلات التعرض لدى زبائن الغضب، من المهم أن نتحرى قدرتهم على إنجاز الوظيفة التي كلفوا بها بنجاح. وإذا كان هناك شكوك مهمة حول قدرة الزبون على أن يتعامل مع الوضع الصعب قد يكون ثمَّةَ حاجة إلى تمرين أكثر في المكتب.

(ملاحظة: ينبغي أن يمارس تحفظاً في تكليف الوظيفة البيتية «الاصطناعية» التي قد تثقل الناس الآخرين أو الوكالات ـ كما هو الأمر في مثال قسم المركبات المذكور آنفاً. يطالب الممارسون بإلحاح أن يجعلوا التكليف في الواقع الحي واقعياً بقدر الإمكان ليلبي حاجات الزبون، ولكي تتوازن تلك الحالات مع حقوق الناس الآخرين وحدودهم وحقوق وكالات الخدمة العامة وحدودها.

ففي عام ١٩٧٠ مثلاً ألحَّ بعض القائمين على التدريب على الجزم من غير المعتمدين أن يذهب الزبائن إلى محطات التزويد بالوقود ليطلبوا منهم أن يغسلوا لهم نوافذهم دون أن يشتروا أي شيء منهم، مثل هذه النشاطات لا تثقل على المكلّفين وحسب بل تعطي الخاضعين للتدريب شعوراً خاطئاً بحقوقهم).

يمكن تطبيق التعرض ومنع الاستجابة بطرق متعددة كي يستطيع الزبائن أن ينقصوا ردود فعل غضبهم الشرطية على منبه معين. ويعزز التعرض أيضاً النمو حين يجعل الزبائن يواجهون مثيراتهم بقدر أقل من الثوران وبهذا يجعلهم أكثر قدرة على تطوير مهارات جديدة. وبالطبع إن التعرض قد لا يكون مناسباً لكل الزبائن. إلا أنه طريقة علاج للغضب قوية وناجعة وخاصة حين يقترن بالاسترخاء وباستراتيجيات المواجهة المعرفية.

شكل متطور لمشهد خيالي

المشهد # ١: اختر وضعاً ينتابك الغضب فيه بشكل نموذجي.

في المشهد الأول من الأفضل أن يترافق الوضع بدرجة معتدلة من الغضب.

إن الوضع الذي لا يثير الغضب يعادل درجة الصفر والوضع الذي يترافق بأقصى الغضب يعادل درجة ١٠٠ اختر وضعاً يكون فيه غضبك بدرجة ٥٠.

إن وضع غضبي في المشهد # ١سوف يكون (صف باختصار)

____

____

حدة الغضب

٠ .... ١٠ .... ٢٠ .... ٣٠ .... ٤٠ .... ٥٠ .... ٦٠ .... ٧٠ .... ٨٠ .... ٩٠ .... ١٠٠

لا يوجد غضب — معتدل — متوسط — قوي — أقصى

الآن بعد أن حددت الوضع فإن الخطوة التالية هي أن تطور مشهداً مفصلاً على وريقات منفصلة. تظاهر أنك تكتب مخطوطة فلم صغير.

ضمّن التفصيلات التي قد تكون بشكل سوي عادي جزءاً من الوضع.

تجد في القائمة التالية بعض الأمور التي يمكن أن تضمّنها وهي:

الأناس الآخرون الذين كانوا حاضرين — **الملابس التي كان يرتديها الناس**

المكان (صفه بالتفصيل) — **المشاهد والروائح والأصوات التي كانت جزءاً من الوضع**

ماذا قال الآخرون (نبرة الصوت أيضاً) — **تعابير وجوه الآخرين**

الأحاسيس الجسمية التي شعرت بها — **الأفكار التي كانت تعتبر في ذهنك**

الأمور التي قلتها — **الأمور التي فعلتها**

صَفْ كيف جرت الأمور من البداية إلى النهاية. كن مستيقناً أن المشهد كُتب بطريقة تستطيع أنت حقاً أن تتخيل نفسك مشاركاً فيه ولست مجرد ملاحظ.

المشهد # ٢: اختر الآن وضعاً مستمراً آخر وقد انتابتك تجربة الغضب بشكل نموذجي. ولكن الآن استعمل الوضع الذي يترافق عادة بدرجة قوية قصوى من الغضب. أعد الإجراءات ذاتها لتطوير المشهد الثاني.

إن غضبي في المشهد # ٢سيكون (صف باختصار)

____

____

حدة الغضب

٠ .... ١٠ .... ٢٠ .... ٣٠ .... ٤٠ .... ٥٠ .... ٦٠ .... ٧٠ .... ٨٠ .... ٩٠ .... ١٠٠

لا يوجد غضب	معتدل	متوسط	قوي	أقصى

الآن وقد حددت الوضع فإن الخطوة التالية هي أن تطور مشهداً مفصلاً على وريقات منفصلة.

١٣

القبول والتكيف والتوافق

تعزيز التغيير المعرفي I
رؤية العالم على نحو واقعي

إن أعظم عدو للحقيقة في أغلب الأحيان، ليس الكذب المتعمد، المحتال المضلّل وإنما الخرافة الثابتة المقنعة غير الواقعية

جون فتزجرالد كنيدي

John Fitzgerald Kennedy

لقد ورد أشكال متعددة من إعادة البناء المعرفي في العمل الرائد الذي قام به بيك Beck (١٩٦٤) وايليس Ellis (١٩٦٢) وأصبحت هذه الأشكال شائعة بالتدريج لدى الممارسين من مختلف الخلفيات. يشترك مؤيدو إعادة البناء المعرفي كافة في نظرية أساسية في علم النفس المرضي والاضطراب النفسي، تزود الممارسين بمجموعة من الوسائل الواضحة الثابتة ليستعملوها مع الزبائن، وتقوّم مساعي البحث لدعم جدوى مداخلاتهم.

منذ الستينيات نُشرت عدة مقالات علمية تدعم استعمال المداخلات المعرفية في مشاكل الزبون المتنوعة مثل الاكتئاب واضطرابات القلق واضطرابات الأكل.

(Agras et al, 1992, Abramowitz 1997, Bulter, Fennell, Robson and Geldeer 1991, Clark 1996, De Rubeis, Gelfand, Tang and Simons 1999.)

ولسوء الحظ تتضاءل أدبيات العلاج المعرفي عندما يصل العمل إلى مشاكل زبائن الغضب. ومع ذلك فنحن متفائلون لأن الدراسات القليلة التي أشرفنا عليها تقترح أن المداخلات المعرفية يمكن في الحقيقة تطبيقها على زبائن الغضب ويبدو أنها تؤدي إلى نقص بالغ الأهمية في الغضب.

(Deffenbacher, Dahlen, Lynch, Morris and Gowensmith, 2000, Deffenbacher, Story, Brandon, Hogg and Hazaleus 1988, Tafrate and Kassinove 1998.)

إن البحَّاثة المعرفيين والمنظّرين وضعوا عدداً كبيراً من الكتب ومن كتيبات العلاج. وبعض هذه الكتب تساعد الممارسين على تطوير أساس للمهارات العلاجية.

(Beck 1995; walen, Di Giuseppe and Dryden 1992.)

على حين يركز بعضها الآخر على تطبيق التقنيات المعرفية على مشكلات خاصة بالزبون مثل اضطرابات الشخصية وتعاطي المخدرات والقلق والاكتئاب.

(Beck, Freeman and associates 1990, Beck wright, Newman and Liese 1993, Leahy and Holland 2000.)

ونجد ثانية أنه لا يتاح إلا دراسات قليلة تتوجه إلى زبائن الغضب يستثنى من ذلك:

(See Beck 1999, and Ellis and Tafrate 1997.)

ولما كان هناك تنوعات عديدة في تطبيق إعادة البناء المعرفي وبعض هذه التقنيات وضعت لجماعات خاصة من الزبائن فإن تغطية جميع نماذج العلاج المعرفي بعيدة جداً عن هدف هذا الكتاب.

في هذا الفصل نعرض مواضيع أساسية فيما يخص المداخلات المعرفية ومن ثمَّ نركز بشكل خاص على أعمال بيك ومساعديه. ففي نموذج بيك للعلاج المعرفي يُزوَّد الزبائن بمهارات من أجل تخمين أفكارهم النموذجية المتصلة بمثيرات الغضب وذلك لكي تساعدهم على إدراك أوضاع أكثر دقة وواقعية. ودراسته تتضمن أيضاً تحديد ادعاءات الزبون الأساسية والاعتقادات الجوهرية التي تُعدّ الزبائن مسبقاً لمعاناة تجارب الغضب. وفي الفصل التالي نعرض عمل ايليس Ellis وزملائه. وفي علاجه السلوك العقلي الانفعالي أو ما يُدعَى مختصراً (REBT) يكون التأكيد على تقوية

فلسفة أكثر مرونة وتقبلاً في الاستجابة لظروف الحياة الصعبة. وبمساعدة الزبائن على أن يصبحوا أقل تطلباً وأكثر قدرة على تحمل الصعوبات يصبحون أقل ميلاً إلى ردود فعل الغضب.

مبادئ أساسية وتمرينات:

جميع أشكال المداخلة المعرفية تشترك في المقدمات التالية:

- ❖ إن الناس على الدوام يحسون ويدركون ويفسرون ويفكرون في تجاربهم (في الماضي والحاضر والمستقبل). إنهم ليسوا مجرد مستجيبين للمحيط بل إنهم على الأغلب يفسرون المحيط بفعالية ونشاط. وهكذا فإن الناس هم أيضاً قادرون على التفكير في تفكيرهم.
- ❖ إن طبيعة التفكير أو الطريقة المعينة للتفكير في الحوادث أو التجارب لها تأثير قوي في المشاعر والسلوك.
- ❖ يصبح التفكير مع الزمن وبالتكرار آلياً في البداية ثم يصبح غير مرن. وكما هو الحال في العديد من الوظائف الإنسانية، تصبح ردود فعل التفكير راسخة متأصلة وتصبح أقل لفتاً للنظر بالنسبة لنا حين نعرضها. وهكذا يبقى زبائن الغضب غير واعين لتفكيرهم الذاتي حين تظهر حوادث مثيرة شائعة.
- ❖ من المرجح أن تكون تغييرات التفكير مساعدة مفيدة، بمعنى أنها تنقص التجارب الانفعالية السيئة التكيف والسلوكيات التعبيرية. وفضلاً عن ذلك مع أنه من المعترف به أن التغيير الانفعالي والسلوكي يمكن أن يُنجز بوسائل أخرى إلا أنه من خلال تغيير التفكير وحده يحصل التحسن الدائم في الوظيفة.
- ❖ ومع زيادة الوعي والتفكّر والتمرين يمكن تبديل نماذج التفكير. ويرجح أن يقود مثل هذا التبديل إلى تغيرات في تجربة الغضب والتعبير عنه وفي نماذج التعامل مع الآخرين. ومع ذلك وكما ذكرنا في الفصل ١ أن تغيير الأفكار الراسخة المتأصلة أصعب من تغيير الأفكار السطحية.

ومن المؤكد حقاً أن مختلف واضعي النظريات المعرفيين والممارسين تتفاوت مقاربتهم لزبائن الغضب. ومع ذلك يبدو أنهم جميعاً يشتركون في الاعتقاد بهذه المبادئ الأساسية. وهكذا يوجد تشابه في التمرين عندهم جميعاً. مثلاً حين يُحدَّد مثير غضب فإن الخطوة الأولى لاستعمال مداخلة معرفية تكون في إجراء تخمين في ماذا يفكر الزبون حين يمر بتجربة الغضب. ومع أن لدى الزبائن العديد من الأفكار المتفاوتة فيما يتعلق بالغضب ***فإن الأفكار التي تتصل بشكل مباشر بالتجربة الانفعالية هي الأهم*** حين تطبيق العلاج النفسي المعرفي. بعض هذه الأفكار شعوري ودائم وهي جزء من التقرير الذي يقدمه الزبون للممارس. وبعض الأفكار الأخرى تكون عابرة خاطفة تزول بسرعة، وقد تكون أدنى من مستوى الوعي الشعوري. ومثل هذه الاستراتيجيات البسيطة كاستفسار الممارس ورصد النفس لدى الزبون ولعب الأدوار، تكون مفيدة ومساعدة لتجعل الأفكار واضحة ظاهرة.

يطلق فريق من أصحاب النظريات المعرفيين على الأفكار الأكثر اتصالاً بالتجارب الانفعالية اسم «الأفكار الحارة». (Greengerger and padesky 1995)

فمثلاً حين يصف الزبون تجربة انفعالية إشكالية قد يقول: إنها حصلت في غرفة الطعام أو حصلت حوالي الساعة ١١ قبل الظهر أو أن السماء كانت تمطر. هذه الأفكار تبدو «باردة» ومع أنها مهمة إلا أنها لا تنجز الثوران الانفعالي. هناك أفكار أخرى «حارة» بمعنى أنها تحرض نشوء مشاعر؛ لأنها هي تفسيرات خاطئة للواقع ومبالغات، أو أنها تقود إلى ردود فعل سيئة التكيف. فمثلاً يميل الزبائن المصابون بالاكتئاب إلى أن يكون لديهم أفكار تتعلق بلوم ذاتهم أو بتشويه سمعة أنفسهم، كما يكون لديهم اعتقادات بانخفاض جدوى وجودهم ولديهم توقعات سلبية للمستقبل. أما الزبائن المصابون بالقلق فيميلون إلى المبالغة في تقدير احتمالات العواقب السلبية ويرون أن بعض الحوادث خطيرة وكارثية ولا يمكن تدبيرها.

ومع أن الدراسات التي تناولت التفكير في زبائن الغضب أقل من الدراسات السابقة فقد عرفت نماذج قليلة تعتمد عل البحث وعلى التجربة السريرية. ذكرنا البعض منها في الفصل ٢ حين مناقشة تقدير مثيرات الغضب، والبعض الآخر يعرض بالتفصيل في الفصل القادم. وبشكل عام هي تتضمن تفسيرات خاطئة للمثير (مثلاً: الميل إلى تفسير أوضاع حيادية أو مبهمة على أنها سلبية و/أو سيئة خبيثة) وتطالب بألاَّ توجد أوضاع مجحفة غير سارة وتعتقد أن المثيرات لا يمكن تحمّلها وتبالغ في مشقة ممكنة ترافق حوادث الحياة المقيتة، كما أنها تتضمن وصف الإنسان لنفسه أو للآخرين بتعابير قاسية تحكم عليهم وهي بالغة الانتقاد. هناك قائمة بالمسائل النموذجية التي توضح تفكير الزبون في آخر الفصل.

❖ التمييز بين الأفكار والمشاعر في مناقشات الممارس والزبون:

أشرنا في الفصل ١ إلى أهمية تطوير مفردات انفعالية. وفي الواقع ثمة مشكلة شائعة حين وضع تخمين معرفي وهي: أن العديد من الزبائن لا يعرفون أن يميزوا بين الأفكار والمشاعر.مثلاً قد يقول زبون:

«أشعر كما لو أنني عوملت بإجحاف» أو

«أشعر كأني أشق دواليب سيارته» أو

«أشعر كأني تارك نازح».

وفي الواقع إن هذه عبارة عن تقييمات أو أعمال مرغوبة مع أن الزبون استعمل كلمة أشعر. وأيضاً إن بعض الزبائن يجيبون عن سؤال: ماذا كان يجري في ذهنك حين كنت تتشاجر مع بيل؟ «لقد كنت سئماً غاضباً خارجاً عن طوري». هذه تجربة انفعالية ولا تصل تماماً إلى مضمون الأفكار.

نحن نقترح أن ينبّه الممارسون إلى معرفة إن كان الزبون يستطيع أن يميز بين المشاعر والأفكار أم لا يستطيع. وإذا لم يستطع فإن كثيراً من الزبائن يتعلمون التفريق بين المشاعر والأفكار إذا كررت عليهم القول: «*هذا ما كنت تشعر به. الآن ماذا كنت تخبر نفسك حول الوضع؟ أو هذا ما كنت تفكر فيه ولكن كيف كنت تشعر؟*».

يقوم العلاج المعرفي على تصور أن الأفكار هي الأسباب الرئيسية للمشاعر. لذلك فإنه لأمر حاسم أن يكون المرء قادراً على تمييز الفرق بين طبقتي الحوادث هاتين أيضاً من المهم أن يكون الزبائن قادرين على التمييز بين عدة مستويات من الغضب. و*مقياس حرارة الغضب* الذي عرض في الفصل ١ مفيد على الأغلب.

قد يكون ثمة حاجة إلى عدة جلسات لمراجعة أشكال رصد النفس ولطرح أسئلة عن حوادث الغضب ولعب الأدوار ولإيضاح الأفكار في مقابل المشاعر ولتحديد الأفكار الخاصة التي تشارك حوادث الغضب بشكل مباشر. وما إن تُحدد الاعتقادات المتعلقة بذلك ويصبح لدى الزبائن بعض الدراية بدور تفكيرهم الخاص حتى يكون قد اقترب الوقت كي تبدأ عملية تحدٍ لتلك الأفكار وإحلال وجهات نظر وظيفية بديلة دقيقة. إلا أن النماذج التي يقترحها بيك وايليس تتفاوت في التوكيد وفي استعمال تقنيات واستراتيجيات مختلفة بعض الشيء لتبديل تفكير الزبون. ومن أجل توازن هذا الفصل سننتقل إلى الشكل المعرفي الذي طوَّره ارون بيك.

العلاج المعرفي عند بيك Beck:

عندما صاغ بيك في الستينيات ترجمة للعلاج المعرفي ألح على مساعدة الزبائن أن يحددوا «تشوهات التفكير حول واقع حوادث الحياة ويضعوا مكان هذه التشوهات إدراكات وتقديرات أكثر دقة وواقعية». ومع احتفاظ بيك بهذا التركيز الرئيسي فقد طوّر نموذجه لكي يتضمن ثلاث درجات من المعرفة: الأفكار الآلية والادعاءات والمعتقدات الجوهرية.

الأفكار الآلية: إن الكائنات الإنسانية تفكر باستمرار وتعطي تقديرات للعالم من حولها. والأفكار الآلية هي جزء من الحوار الداخلي المستمر الذي يحدث بشكل طبيعي عند كل إنسان. إنها عفوية وعابرة وهي أفكار موجودة تحت درجة الوعي الشعوري مباشرةً. وهي قد تتخذ أيضاً شكل صور أو ذكريات. ومعظم الناس قادرون بأقل جهد أن يتناغموا مع هذا الحوار الداخلي ويحددوا أفكاراً خاصةً حين تحدث لحظة بلحظة.

فمثلاً كان لديك رد فعل آلي على شكل أفكار عندما صادفت هذا الكتاب أول مرة. وقد تكون فكرتك إيجابية (كما نأمل) فتقول لنفسك: «لقد كنت أبحث عن طرق لأعمل بشكل أفضل مع زبائن الغضب، وهذا الكتاب هو ما احتاجَه تماماً!» في تلك الحالة يرجح أن يرافق الفكرة مشاعر إيجابية كالحماسة وكذلك أعمال مثل قراءة الكتاب من الغلاف إلى الغلاف (حتى الأجزاء التي تبدو غير جذابة مغرية لأول وهلة).

وقد تكون فكرتك حيادية مثل: «يبدو هذا الكتاب مشوقاً أظنني سأحاول قراءته» وحينئذ تكون تلك الأفكار متصلة برد فعل انفعالي أكثر اعتدالاً وهو بالتالي أقل تحريضاً بقليل. ومع ذلك ربما كانت لديك فكرة آلية سلبية مثل: «لقد وصلت إلى نتيجة وهي أن شخصيتي ليست مناسبة لأن أكون معالجاً مهتماً ومتعاطفاً وهذا الكتاب لن يمد لي يد المساعدة».

وبالطبع إن رد الفعل هذا إذا لم يقابل بأفكار مختلفة لن يجعلك تميل إلى قراءة هذا الكتاب، أو تفعل أي شيء آخر كي تتابع تطوير مهارات علاجية إضافية. وهذا التفكير السلبي أيضاً قد يرافقه شعور بالتعاسة. ما إن يلوح حتى يبدو بسهولة كم تؤثر الرسائل الكلامية العارضة في المزاج وفي السلوك.

وفي اصطلاحات العمل مع زبائن الغضب من المهم تحديد تلك الأفكار الآلية التي هي سلبية مشوهة ومرافقة لحوادث الغضب. يكون التركيز مبدئياً على مساعدة الزبائن في أن يلاحظوا التفكير الذي يظهر حين يكون لديهم ردود فعل غضب قوية. من المهم ثانية تخمين الأفكار الآلية تماماً كما تعانى وتكابد حين حدوث الغضب.

دعنا نأخذ حالة فنسنت البالغ من العمر ١٧ عاماً مراهق أحيل إلينا بسبب تاريخ حوادث غضب مستعر متفجر له في المدرسة. وليبق في الذهن أن الممارس وفنسنت أسَّسا سلفاً ومنذ الجلسات المبكرة تحالفاً جيداً في العمل ووافق فنسنت أن، من منفعته أن يكون لهم سيطرة على انفجارات غضبه.

الممارس: *يا فنسنت هل كان هناك أية أوقات في الأسبوع الأخير أحسست فيها بمشاعر غضب في المدرسة؟*

فنسنت: *نعم أعادوني في النهاية إلى صف التاريخ مع السيد فوكس. أضعت ثلاثة أيام بسبب إيقافي عن تلقي الدروس معاقبة لي. وعندما عدت إلى الصف وجدت أن هناك وظيفة ينبغي أن أسلمها يوم الجمعة. طلبت تمديداً من أجل ذلك إلا أن الأستاذ تأفف نافخاً في وجهي.*

الممارس: *ماذا قال لك؟*

فنسنت: *قال: إنه لن يستطيع أن يعطيني أية فرصة فوق ذلك، وأن علي أن أسلّم الوظيفة في الوقت المحدد مثل غيري من الآخرين. قلت له: إن ذلك ليس عدلاً لأني لم يُسمح لي أن آتي إلى صفي، قال: ليس لذلك أهمية.*

الممارس: *ماذا كان يجري في ذهنك عندما قال لك ذلك؟*

فنسنت: *إنه يسعى لضرري وإنه لا أحد يحفل بي وأني سأرسب في هذا الصف.*

في تلك النقطة تم التعرف على ثلاثة أفكار محددة كل واحدة منها سوف تخضع لتحليل منطقي من أجل تحديد، إن كانت تفسيرات فنسنت حول الوضع قد دعمت بدليل واضح أم لم تدعم. ومن خلال أسئلة الممارس يؤخذ بالاعتبار دليل إضافي على صدق كل واحدة من هذه الأفكار، أو إن كان ثمة دليل بديل آخر قد يتناقض مع أي منها. والهدف هو مساعدة الزبائن لكي يفكروا بوضوح وبموضوعية في الوضع المتصل بالغضب. ويوضح هذه العملية ذكر المزيد من التفاعلات التي مرَّ بها فنسنت. وفي المحاورة التالية نتوجه فقط إلى الفكرة الأولى.

المـارس: *يا فنسنت أنت حددت ثلاثة أفكار معينة كانت لديك عندما شعرت بالغضب يداهمك. الأولى كانت: «السيد فوكس يسعى لضرري» الثانية كانت: «لا أحد يحفل بي» والثالثة كانت: «أنا سأرسب في الصف» دعنا ننظر إلى هذه الأفكار كل واحدة على حدة.*

فنسنت: *حسناً.*

المـارس: *في موضوع علاقتك بالسيد فوكس هل قام بأي أمر آخر ساقك إلى الاعتقاد أنه يريد ضررك؟*

لاحظ كيف يسعى الممارس أولا إلى معلومة من الزبون يمكن أن تكون داعمة للتفكير الآلي الأصلي. إن لدى زبائن الغضب ميلاً إلى أن ينظروا إلى التحديات أمام تفكيرهم على أنها توهن وجهة نظرهم، وأنهم قد يرون الممارس وكأنه يقف بجانب الشخص الآخر. إن تحري الدعم من أجل تفكير الزبون يساعد على إقناع الزبون أن الممارس يقف بجدية بجانبه هو.

فنسنت: *نعم لقد أعطاني درجة رسوب على مشروعي في منتصف العام أعتقد أني أستحق أفضل من ذلك.*

الممارس: *حسناً هل من شيء آخر؟*

فنسنت: *لا لا شيء آخر في ذهني.*

الممارس: *إذا أخذنا بالاعتبار الطرف الآخر من الأمور، هل قام السيد فوكس بأي أمر بدا معيناً وداعماً؟*

فنسنت: *نعم أظن ذلك.*

الممارس: *ما الذي قام به وبدا فيه داعماً لك؟*

فنسنت: *حسناً أعطاني كتاباً آخر عندما أضعت كتابي نعم ولم يدعني أدفع ثمنه.*

الممارس: *هل يوجد أي شيء آخر؟*

فنسنت: *حسناً قال لي في بعض الأحيان أن بوسعي أن أقدم شيئاً أفضل في دراستي.*

الممارس: *وكيف كان ذلك معيناً لك؟*

فنسنت: *حسناً أظنه يحسب أني ماهر وأستطيع أن أقوم بدراستي بشكل أفضل.*

الممارس: *حسناً هل ثمة شيء آخر؟*

فنسنت: *لا هذا ما أستطيع التفكير فيه فقط.*

الممارس: *هل تلقيت درجات جيدة منه؟*

فنسنت: *نعم أخذت درجة* B *مرتين في الامتحانات.*

الممارس: *وإذن حين تأخذ بالاعتبار جميع الاتصالات التي كانت لك مع السيد فوكس على مدى العام فهل يظل يبدو لك أنه يسعى إلى ضررك؟*

فنسنت: *أظن لا.*

في آخر خطوة يُعلَّم فنسنت أن يرد على أفكاره الآلية تلك بأفكار جديدة أكثر واقعية وتقوم على تحليل دليل متيسر.

الممارس: *فنسنت ما هي أكثر طريقة واقعية لوصف علاقتك بالسيد فوكس؟*

فنسنت: *أظن أنه شخص جيد من بعض النواحي، ولكني أظل أحسب أنه غير عادل حين لم يمدد لي الوقت لتقديم وظيفتي.*

الممارس: *إذن كيف بوسعك أن تضع وجهتي النظر المتعارضتين هاتين معاً؟ من جهة كان شخصاً جيداً حقاً معك ومن جهة أخرى قام بعمل تعتقد أنه غير عادل معك.*

فنسنت: *لست على يقين.*

الممارس: *هل يمكن أن يكون الأمران واقعين معاً؟*

فنسنت: نعم *بالتأكيد*.

الممارس: *إذن إذا ظللت تفكر أن السيد فوكس يريد ضررك، كيف تستطيع أن تتكلم بفظاظة على تلك الفكرة الخاصة الجديدة عندك؟ أنت تعلم، أقصد يدور ذلك في ذهنك. ماذا تستطيع أن تقول لنفسك حول الموضوع بشكل أكثر دقة؟*

فنسنت: *يعاملني السيد فوكس بشكل جيد تماماً إلا أنه لا يفعل دائماً ما أرغب فيه أنا*.

الممارس: *هل يبدو هذا أقل مبالغة وأكثر دقة؟*

فنسنت: نعم.

الممارس: *دعنا نضع الفكرتين القديمة والجديدة متعارضتين. القديمة هي: أن السيد فوكس يريد ضررك. والجديدة هي: أنه يعامل بشكل جيد تماماً رغم أنه لا يقوم دائماً بما ترغب به أي الفكرتين تؤدي إلى غضب أقل؟*

فنسنت: *الفكرة الجديدة*.

من خلال هذا النوع من الأسئلة السقراطية قدّر فنسنت أيضاً الفكرتين الآليتين الباقيتين. وعما قريب سيبدو له أنه كان يبالغ ويشوّه الدليل ويرى الآخرين والوضع بشكل سلبي جداً أكثر منه واقعياً. وتجد فيما يلي جدولاً مختصراً يزود بدليل بديل واستجابات أكثر دقة عن الأفكار الآلية الثلاث لدى فنسنت.

نعرض في آخر الفصل ورقة عمل للزبائن فارغة من أجل تسجيل الأفكار الآلية والدليل البديل والنتائج الواقعية البديلة. ورقة العمل هذه يمكن أن تستكمل في الجلسة مع الممارس أو يكملها الزبون بشكل فردي كوظيفة بيتية.

الفكر الآلية	الدليل البديل	الاعتقاد الواقعي البديل
السيد فوكس يسعى لضرري.	في الواقع ساعدني عدة مرات. نلت علامة B في بعض فحوصه. قال إني قادر على السير في دراستي بشكل أفضل.	السيد فوكس يعاملني معاملة طيبة تماماً ،مع ذلك لا يقوم دائماً بما أريد.
لا أحد في هذه المدرسة يحفل بي.	يوجد عدة أساتذة يبدو أنهم يهتمون بي. لي أصدقاء كثيرون في هذه المدرسة. المرشد الناصح يمضي في محادثتي وقتاً طويلاً ويقول أن بابه مفتوح دائماً لي.	يوجد كثير من الناس يهتمون بي. يوجد أيضاً بعض من لا يهتم بي إطلاقاً.
سوف أرسب في هذا الصف.	لقد كانت وظائفي جيدة في معظمها ورغم أن هذه الوظيفة تأخرت أستطيع مع ذلك أن أحصل على درجة النجاح.	مادام بوسعي أن أقدم شيئاً فمن غير المحتمل أن أرسب في هذا الصف بسبب وظيفة واحدة.

قد يبدو مبدئياً وكأن الزبائن يذكرون أفكاراً آلية كثيرة تتعلق بتجارب الغضب. ومع ذلك وبعد وقت قصير من الأرجح أن تلاحظ نماذج متكررة فيها. بالإضافة إلى ذلك ما إن يتم التعرف على مدركات ضمنية (ادعاءات أو معتقدات جوهرية) حتى يصبح مضمون الأفكار الآلية قابلاً للفهم بشكل أفضل وأسهل توقعاً.

الادعاءات: يمكن أن تفهم الادعاءات على أنها قواعد أو مواقف توجه الأعمال اليومية وأحياناً توجّه مجموعة توقعات. (Greenberger and Padesky 1995)

هذه الادعاءات غالباً لا يعبر عنها الزبائن كلامياً بشكل مباشر لأنهم هم أنفسهم غير عالمين بها ولذلك لا يسهل على الممارس الوصول إليها. ولما كانت الادعاءات تبعث الأفكار الآلية فإن الطريقة الوحيدة لتعرّفها هي بأن تُستنبط موضوعات مكررة موجودة في الأفكار الآلية. وحين تُذكر تلك الادعاءات تأخذ نموذجياً شكل جملة (إذا ... فحينئذٍ) أو جمل «ينبغي» و «يجب». مثلاً: «إذا قرّبتُ الآخرين فحينئذٍ يؤذونني» أو «حتى إن أبذل جهدي فإني (حينئذٍ) ربما لا أنجح بأي شكل» أو «يجب ألا أظهر ضعيفاً أمام الآخرين».

يمكن أن تكون الادعاءات إشكالية إلى حد تغدو مبالغاً فيها ومشوهة وغير متكيفة حين تطبق بشكل صارم على الأوضاع. ويعتقد أ ن الادعاءات تنمو كردود فعل على تجارب الطفولة المبكرة وفي المعاملات مع الآخرين. ويمكن أن تؤدي التجارب السلبية أو التجارب الجارحة المستمرة إلى ادعاءات سلبية من الإنسان حول نفسه وينجم عنها توقعات سلبية أو مواقف تجاه الآخرين.

المعتقدات الجوهرية: يُقترح أنها «أعمق» مستوى أو المستوى الأكثر تجريداً من مستويات المعرفة. وكلمة عميق كلمة مغلوطة؛ لأننا في الواقع لا نعني عميقاً بمعنى «على عمق قدمين». إننا نعني في الواقع كلمة مجرد ونفضل هذا الاصطلاح. والمعتقدات الجوهرية تحوي أكثر الأفكار مركزية من بين الأفكار التي تتعلق بالنفس وبالناس الآخرين وبالعالم. تَذَكّر بأننا في الفصل ١ أشرنا إلى أن بعض المعتقدات راسخة مركزياً بقناعة عظيمة. هذه هي المعتقدات الجوهرية. والمعتقدات الجوهرية السلبية تنضوي تحت ادعاءات غير متكيفة وأفكار آلية مشوهة. وهكذا فإن المعتقدات الجوهرية يمكن أن تحدد الطريقة التي بها يفسر الفرد بشكل آلي الواقع وخاصة في الأوضاع الغامضة التي يشتد فيها الكرب.

وفي الجدول التالي نبين أحد ادعاءات فنسنت الأساسية فيما يخص الآخرين والتي يمكن أن تُستنبط من أفكاره الآلية المتعددة. بالإضافة إلى ذلك نبين معتقدات فنسنت الجوهرية المتصلة بالأناس الآخرين إلى جانب الرابطة بين درجات المعرفة الثلاث.

وتقوم مصلحة الممارسين في تفهم الادعاءات غير المتكيفة والمعتقدات الجوهرية ضمن خريطة طريق أوسع تساعد على مداخلات مباشرة بأكثر الطرق نجوعاً. فمثلاً إذا كانت معتقدات فنسنت العميقة هي، أن الآخرين عدوانيون وأنه ينبغي عليه ألا يثق بالناس وأيضاً حين معاملته للناس يشوه الأوضاع باتجاه أنه يعتقد أن الناس يعاملونه بطريقة فردية، فإنه سوف يعاني بشكل ثابت غضباً أكثر بل ويصبح أكثر ميلاً لأن يتصرف بشكل غير مناسب في معاملته للآخرين. وسوف يؤثر غضبه وسلوكه الدفاعي بالتأكيد في طريقة ردود أفعال الآخرين تلقاءه. وسوف يقابل سلوكه كثيراً بالرفض واللامبالاة والعقوبة. وهكذا فإن معتقداته الجوهرية السلبية وادعاءاته فيما يخص الآخرين سوف تُدعم باستمرار في مدار ارتكاب عمل رديء للنفس. ومن خلال فهم هذا المدار يستطيع الممارس أن يساعد فنسنت على تبديل نماذجه الراهنة.

أفكار فنسنت الآلية

- ❖ السيد فوكس يسعى لضرري
- ❖ لا أحد يحفل بي في هذه المدرسة
- ❖ ينبغي أن تراقب ما وراءك في هذا المكان
- ❖ لن أدعها تستغفلني

↑

ادعاء غير متكيف عند فنسنت فيما يتعلق بالناس الآخرين

إذا وثقت بالناس الآخرين سوف يؤذونني

لذلك يجب ألا أثق بالآخرين

↑

معتقد جوهري

الناس في الأساس عدوانيون

وهكذا بالإضافة إلى تحدي أفكاره الآلية السلبية عن الآخرين، علينا أن نعمل بسلوكية أحسن دافعين فنسنت لأن يتصرف بشكل أقل غضباً، وأثناء ذلك نسعى أن نزيد ثقته بعلاقاته الراهنة وسيكون الهدف تزويده بتجارب تتحدى الأفكار الأساسية التي تقود ردود فعله الانفعالية وسلوكياته.

ولسوء الحظ كما أشرنا آنفاً لم يوجد إلا عدد ضئيل نسبياً من واضعي النظريات في مجال المعتقدات الجوهرية عند زبائن الغضب ومع ذلك فإن بيك Beck (١٩٩٩) اقترح حديثاً أن الناس الذين يرتكسون بتهور في غضب وتهجم لديهم ميل إلى أن يروا أنفسهم معرضين للهجوم ويروا الآخرين هم التهجميون. من أجل وصف أكثر تفصيلاً لفهم المستويات المتنوعة للمعرفة عند الزبون نرجع القارئ إلى بيك (١٩٩٥).

والقراء مدعوون إلى أن يقارنوا ويقاربوا بين طريقة بيك المعرفية وطريقة البرت ايليس حين نصفها بالتفصيل في الفصل التالي.

تبديل الأفكار الآلية المتصلة بالغضب

كما نعلم من خلال مناقشتنا من المهم أن تكون أفكارك حول مثيرات الغضب بأكثر ما يمكن من الواقعية، اكتب من فضلك على هذه الاستمارة التي بين يديك عن الأفكار التي كانت لديك في تجارب غضبك الحديثة إلى جانب الدليل الذي يؤيد هذه الأفكار وما هي الأفكار البديلة الأكثر واقعية التي يمكن أن توجد. صف أولاً المثير ثم أكمل الأعمدة الثلاثة: مثير الغضب أو الحادث

____

الأفكار الآلية	دليل بديل	معتقد واقعي بديل
صف التفكير الذي جرى في ذهنك والذي حدث عندما ظهر الغضب:	صف أعمال الآخرين أو صف دليلاً آخر يدعم معتقداً بديلاً أكثر واقعية:	اكتب هنا معتقداً أكثر واقعية يصف تماماً مثير الغضب:
١- ________	١- ________	١- ________
٢- ________	٢- ________	٢- ________
٣- ________	٣- ________	٣- ________

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

أسئلة توضح أفكاراً تسبب الغضب :

- ❖ ماذا كان يجري في ذهنك قبل أن تشعر بالغضب مباشرة؟
- ❖ ماذا كنت تقول لنفسك عندما كنت تشعر بالغضب؟
- ❖ كيف كنت تبدو في الوضع الذي كنت تشعر فيه بالغضب؟
- ❖ كيف كنت تفسر (ترى أو تشهد) الوضع حين كنت تشعر بالغضب؟
- ❖ عندما تفكر في الذي حدث ماذا يعني لك هذا فيما يتعلق بالشخص الآخر (المعدود أنه محرض الغضب)؟
- ❖ ماذا يعني لك حادث الغضب بجملته؟
- ❖ ماذا يعني حادث الغضب فيما يخصك؟ ويخص حياتك؟ ويخص مستقبلك؟
- ❖ ماذا يجري في ذهنك الآن؟ (حين يبدو الزبائن غضاباً أثناء الجلسة)
- ❖ الآن وقد انتهى كل شيء حين تتذكر الوضع كيف تفكر في ذلك الشخص؟

١٤

تعزيز التغيير المعرفي II

بناء فلسفة أكثر مرونة

لا يستطيع أحد أن يجعلك تشعر بالدونية من دون موافقتك

اليانور روزفلت

ليس مهماً كم تطول مدة عملك لمساعدة الزبائن على تغيير مهارات الحياة لديهم كي يتدبروا بشكل أفضل مثيرات غضبهم، أو يدركوا مثيرات غضبهم بشكل أكثر واقعية إذ يمكنك أن تراهن أن الحياة سوف تستمر في تعريضهم لمشاكل جديدة غير مسبوقة. والعديد من هذه المشاكل سوف تكون من وجهة موضوعية سيئة وسوف يدركها زبائنك بشكل واقعي. فمثلاً: سوف تُخسر وظائف طال أمد العمل فيها، وستتطور أمراض، وستفسخ زيجات سعيدة وتتحطم، وسيتصرف أولاد وأصدقاء بحماقة، وسوف يساء فهم نيات طيبة وستسري شائعات القيل والقال، وسيكون هناك أساتذة ومشرفون غير عادلين وطلاب لا يفهمون الأساتذة الخ ... ولهذا السبب من المهم مساعدة الزبائن على تطوير أو تقوية فلسفات تساعد على إعادة تفهم الأوضاع المقيتة كما هي وبأنها إزعاجات إشكالية غير سارة.

هذا هو الهدف الرئيسي للعلاج المدعو علاج السلوك العقلي الانفعالي (REBT) وهو شكل من التدخل مفيد جداً في إنقاص الغضب. وكما ذكرنا في الفصل ٩ (تدبير الثوران الجسمي) فإن أكثرية المثيرات الحديثة المنْهِكة هي اجتماعية في طبيعتها ولا تهدد حياتنا. وهذا هو السبب أننا نشير إليها على أنها مزعجات. في مقابل زمن كان فيه رد فعل (قاتل أو اهرب ـ كرٌّ وفرّ) يتطور لكي يحمي حياة الناس المهددة. فالمثيرات الاجتماعية عادة لا تسبب أكثر من إضاعة الوقت والهيبة والنقود.

وعلى خلاف طريقة (بيك) التي شرحت في الفصل السابق والتي تساعد الزبائن على إدراك المثيرات بدقة أكبر تساعد طريقة REBT الزبائن على التلاؤم مع المثيرات - سواء أُأدركت تلك المثيرات بدقة أم لم تدرك. ولما كان الزبائن يأتون إلى المعالجة ومعهم فلسفات بالغة السلبية والصلابة فإنهم ينزعون إلى جعل الأمور كارثية حين لا تسير سيراً حسناً، ويفكرون نموذجياً في أنهم يفتقدون القدرة على تحمل الحوادث المقيتة. وهكذا من المهم مساعدتهم كي يضعوا مثيراتهم في مكانها الصحيح. وبهذا المعنى فإن REBT هي أكثر الطرق أناقة؛ لأن الهدف منها هو تطوير أخفض مستوى من رد فعل الغضب من خلال تحول فلسفي إزاء العالم.

وضع البرت ايليس طريقة معالجة السلوك العقلي الانفعالي في الخمسينيات، وهو عالم نفسي معالج لم يكن راضياً عن التحليل النفسي والطرق غير المباشرة الشائعة في ذلك الوقت. وقد أصبحت طريقة REBT شعبية بشكل استثنائي كنموذج للتدخل في العديد من المشاكل وهناك آلاف من المقالات والكتب المتاحة للقارئ الذي يرغب أن يتعمق أكثر فيما نعرضه في هذا الفصل.

(e.g Ellis 1962, 1973, 1994; Ellis and Dryden 1987; Ellis and Harper, 1975; Ellis and Maclaren 1998; Walen, Di Giuseppe and Dryden 1992)

ومع ذلك نحن نعتقد أن جمال هذه الطريقة يكمن في بساطتها، إذ يمكن تعلمها في فترة قصيرة من الوقت. وكما نبين فيما بعد إذا استطاع الزبائن أن يتعلموا ويقبلوا أربع أفكار معقولة حول المثيرات المقيتة فإن معظم غضبهم سوف يتلاشى. وبذلك المعنى نقول: إن تلك الطريقة جِدٌّ بسيطة. وفي الوقت نفسه إنها ليست سهلة. إذ يُتطلب فيها التفكير والمناقشة والتمرين لتعلم الاستجابة على نحو عقلاني لأجزاء الحياة العسيرة.

ومع أن هذه الطريقة قد تبدو مشابهة لطريقة (بيك) في المعالجة المعرفية، إلا أن هناك اختلافات عميقة بين الطريقتين. ففي نموذج REBT لا تكون الإدراكات الأولية حول المثير والأفكار الآلية جدلية ولا متحدية.

إن إدراكات الزبائن وأفكارهم حول المثيرات يفترض أنها صحيحة. وبدلاً من مناقشة صحتها يتحرى الممارس التقييمات والمعاني التي يحملها الزبون حول المثير من أجل إنقاص الغضب. وهكذا فإن REBT تركز على الخطوة الثانية في نموذج حادث الغضب (المشروح في الفصل ٢) ـ وهو تقويم المثير.

في نموذج حادث الغضب تُقوّم المثيرات بطرق تؤدي إلى تجارب الغضب والتعبير عنها. في نموذج REBT يطلق على المثيرات اسم الحوادث الفعّالة. والتقويمات تسمى معتقدات، والتي يمكن أن تكون معقولة أو غير معقولة. ومعنى ذلك أنها يمكن أن تصف المثير وصفاً مناسباً أو تكون معتقدات تضخم المثير بنسبة تفوق الواقع. وأخيراً: إن تجارب الغضب والتعبيرات تسمى نتائج في نموذج REBT وتوضح العيّنات التالية من حوار الممارس والزبون بعض المبادئ الأساسية في REBT.

وصف الحادث الفعّال (المثير):

جون تبلغ من العمر ٤٦ عاماً تعمل معالجة نفسية في مركز صحي عقلي يقوم بخدمة مجموعة كبيرة من الناس. كانت غالباً ما تستجيب بغضب حين تدرك أن أعضاء آخرين من الفريق الطبي يوكل إليهم حالات مرضى أقل وأسهل. وكانت جون تظن أيضاً أن زميلها الآخر (جاك) مفضل عليها في اتساع مكتبه وفي كومبيوتره الحديث مع أنها عملت في العيادة فترة أطول منه. كانت جون تغلي وتضطرب وتشكو إلى أصدقائها وأعضاء أسرتها وتظل تجترُّ الحديث أياماً عن مشاكلها في العمل.

وكجزء من عرضها للوقائع قالت: «إن هذا ليس فيه عدل! أنا أبذل في العمل جهداً أكثر من جاك وعملت في العيادة مدة أطول من مدته ومع ذلك فإن فيليس ـ وهي مديرة المكتب أعطت جاك أفضل مكتب وفيه كومبيوتر جديد، أنا غاضبة جداً! لقد بدأ جاك العمل منذ شهرين فقط، لماذا تفعل فيليس هذا؟ إنها لا تكاد تعرف ما تسببه لي من مشاعر صعبة لا أدري إلى متى يستمر هذا الجحيم؟».

أجابها الممارس الذي يطبق طريقة REBT: «يبدو كأنك منزعجة حقاً من هذا الوضع في العمل. الآن دعينا نبدأ بافتراض أنك على حق. أنت تعملين بمشقة أكبر من الآخرين وهذا ليس عدلاً. ومديرة المكتب غافلة عن مشاعرك». لاحظ أن الممارس لم يتحد إدراكات جون للوضع وبدلاً من ذلك فإن عرضها للوقائع كان مقبولاً كما ذكرته.

هذا القبول المصطنع يأتي مفاجأة سارة للزبائن لأنهم غالباً يشعرون بتحدي الآخرين حين يعرضون الوقائع أمامهم. وبهذا المعنى فإن الممارس بطريقة REBT يتجنب المواجهة المبدئية الموجودة في العديد من استراتيجيات العلاج النفسي. فكر في هذه السيناريوهات (الحوادث) المأخوذة من الحياة الشائعة:

المراهق: *أنا جدٌّ محبط غاضب. أستاذي في الفرنسية يتكلم بسرعة شديدة حتى لا يستطيع أحد فهم ما يقول.*

الأبوان: *ربما أنت لا تنصت بإمعان كاف.*

البائع: *هؤلاء الزبائن مزعجون حقاً، يجعلونني غاضباً.*

المشرف: *إنهم ليسوا بهذا السوء وعلى أية حال إن وظيفتك أن تقوم بخدمة جيدة لكل شخص.*

الأم: *أنا جد غاضبة من زوجي، عدة مرات أعاقب ابني بإرساله إلى غرفته ثم بعد دقيقتين يذهب زوجي إليه ويقول له: انتهت العقوبة إنه يخفض من شأن سلطتي كأم.*

الممارس: *حسناً أنا لا أظن ذلك، حاولي أن تري ذلك من وجهة نظر ابنك. إن دقائق قليلة قد تكون وقتاً طويلاً بالنسبة لطفل.*

أستاذة ١: *أشعر أني غاضبة جداً. عندما كنت مريضة يوم أمس أَخْبَرت الأستاذة البديلة الطلاب أنه ليس عليهم الدراسة لامتحان التهجئة. قالت لهم: إن الامتحان قد يتأجل. كان فيها بعض الجرأة و التطاول! الآن خطة دروس كلها مدة أسبوع باءت بالفشل.*

أستاذة ٢: *ربما أنت تبالغين. لا تكوني غاضبة جداً.*

--- --- ---

امرأة: *أنا غاضبة جداً لأن صديقي يعدني ويعدني ولكنه لا يشتري لي أية هدايا. وغدا يخابرني مرات أقل. أظنه ينتظر فقط ريثما يتخلص مني.*

صديقتها: *ربما كان فقط مشغولاً في عمله لا تفكري بهذه الطريقة. جميع الرجال أغبياء وقليلو الحس.*

--- --- ---

أستاذ ١: *في الليلة الماضية عندما كنت ألقي محاضرتي عن تاريخ سريلانكا غادر الصف على الأقل أربعة أشخاص. عادوا فيما بعد ولكني أظن أنهم كانوا يشعرون بالملل من محاضرتي. كنت غاضباً جداً. لماذا يأخذ أولئك الطلاب هذا الصف انهم كانوا يعرفون علام هم مقبلون؟*

أستاذ ٢: *ربما ذهبوا إلى الحمام أو لإجراء مكالمة هاتفية. أنا على يقين أنك قدمت محاضرة مهمة. لا تغضب. ينبغي أن يكون جلدك سميكاً.*

--- --- ---

تظهر هذه التفاعلات استجابات نموذجية وفي كل حالة يرتاب المجيب في الكلام الذي يعرضه المقرر الشاكي وتعطى مصداقية قليلة أو لا تعطى مطلقاً للمقرر أو لمشاعره المملة الغاضبة.

ويوجد فرصة ضئيلة لأن يكون الجواب مسعفاً بأية طريقة ذات معنى. إن الممارس بطريقة REBT على خلاف ذلك يقبل التقارير بمعناها الظاهري. ويمكن افتراض أن أستاذ اللغة الفرنسية يتكلم بسرعة كبيرة، وأن الزبائن مزعجون، وأن الزوج يخفض من سيطرة الأم، وأن خطة الأستاذة تهدّمت، وأن المرأة تكاد تُهجر من صديقها، وأن المحاضرة مملة للعديد من الناس.

إن تدخل REBT لا يهدف إلى أن يجد الحقيقة ولكن يهدف إلى تفسيرات (تقويمات) معقولة للمثيرات. وهذا ليس معناه أن الممارس بطريقة REBT يجهل تماماً تقويمات الواقع بدقة. بل من المفترض أن التفسيرات المعقولة (التقويمات) للأمور المقيتة في الحياة سوف تؤدي إلى إنقاص الغضب وإلى زيادة إمكانية حل المشاكل. وهذا يتم بالإنصات إلى العديد من القصص التي يرويها الزبون وقبولها على أنها وقائع. ومساعدةُ الزبون أن يضع مكان التفسيرات السلبية الصلبة تفسيرات أكثر مرونة واعتدالاً.

تعليم الزبائن البحث في أسباب غضبهم:

في كل الحالات تقريباً يعتقد الزبائن خطأ أن غضبهم سبّبه المثير. ذلك لأنهم يعتقدون أن المنبه الخارجي (الحوادث الفعّالة أو المثيرات) هي التي تسبب غضبهم. ويعمل الممارس على أن يعلّمهم تصوراً مختلفاً. لنعد إلى حالة جون المعالجة النفسية في العيادة. الهدف هنا هو الاستفهام عن وجهة نظرها في سبب غضبها.

الممارس: *جون لقد فهمت أن جاك يعامَل بشكل أفضل منك، وأنك أصبحت غاضبة تماماً ولكن خبّريني ما الذي يجعلك غاضبة؟*

جون: *هي تجعلني غاضبة. فيليس تفعل ذلك بي. وصلت إلى مرحلة أن دمي يبدأ بالغليان لمجرد رؤيتها.*

يبين الممارس الآن لجون أنها في الواقع هي التي تجعل نفسها غاضبة. والهدف هو إعطاؤها علماً بأنها تسيطر على ردود أفعالها. إن طريقة REBT تقوي لأنها تأخذ السيطرة من الآخرين وتعيدها بشكل عادل ملائم للزبون.

الممارس: *يا جون يبدو لي أنك تحسبين أن فيليس لها سيطرة على مشاعرك وعلى غضبك. ولكن أحب أن أبين لك أنه يوجد طريقة أخرى في النظر إلى الوضع. أظن أنك تسيطرين أنت على غضبك وليس فيليس. وأظن أن مشاعرك سببها*

تفسيرك لأفعالها. دعينا نفترض، للحظة فقط، أن جاك لم يكن عاملاً شاباً وحسب بل وأنه ابنك أيضاً. وفيليس تحبه وتعطيه حالات سهلة في العمل وقدمت له أفضل مكتب مع الكومبيوتر الجديد ماذا تشعرين؟

جون: *حسناً هذا يغير الأمور. أظن أني أشعر بالسعادة أن الأمور تجري بشكل جيد مع ابني ولكني أظل أرغب في أمور جيدة من أجلي أنا نفسي.*

الممارس: *هذا يبدو معقولاً وأنت لن تكوني غاضبة جداً بسبب ...؟*

جون: *لأنه ولدي وليس شخصاً غريباً الذي حصل على أفضل مكتب.*

الممارس: *إذن إذا كان ابنك تكونين أقل غضباً مما إذا كان غريباً. ومع ذلك في كلتا الحالتين لن يكون المكتب الأفضل والكومبيوتر لك، وهذا يوحي بأن غضبك لم يكن سببه عدم حصولك على المكتب أو لأنك تعملين أكثر من الآخرين. أمور أخرى سببت غضبك.*

حسناً الآن دعينا نأخذ مثلاً آخر. افترضي أن العامل الشاب كان في حالة جسمية عسيرة، ربما كان على مقعد ذي دواليب وكان ذلك المكتب الذي أُعطي له أقرب من سواه من المكاتب. هل كنت تشعرين بالغضب الشديد ذاته؟

جون: *بالطبع لا.*

الممارس: *أرأيت يا جون أنت تصبحين غاضبة عندما تفسرين المثير بطريقة واحدة ولا تكوني غاضبة عندما تنظرين إليه بطريقة أخرى. إذا حصل شخص آخر على مكتب أفضل من مكتبك وفكرت قائلة لنفسك: حسناً ذلك لأنه عضو في أسرتك أو لأنه معوق حينئذٍ لا تكوني غاضبة. إذا لم تستطيعي أن تجدي سبباً معقولاً وفكرت أن ذلك أمر غير عادل ويجب ألا يحدث حينئذٍ تصبحين غاضبة. ولكن في جميع الأحوال أنت لا تحصلين على مكتب أفضل! فالنتيجة هي نفسها ولكن تفسيرك يحدد إن كنت ستصبحين غاضبة أم لا. حين تسيطرين على تفسيراتك تسيطرين على غضبك. أريد أن أعيد لك سيطرتك على مشاعرك.*

تعليم التفسيرات المعقولة للمثيرات (التقويمات):

حين تدرك جون أنه ليس المثير هو الذي يسبب غضبها مباشرة بل إن نظرتها للمثير هي التي تسبب الغضب، ينتقل الممارس ليبين المعتقدات الأربعة اللامعقولة التي تساهم في تطور الغضب. وهي تقابل المعتقدات الأربعة التي ينبغي على الزبون أن يتبناها.

إن الهدف الإجمالي هو دقة الدلالة اللفظية وهو الوصف بدقة وتقويم المثير دون تقليل أو تعظيم من شأنه. وجزء مهم من هذه العملية هو تعليم الزبون هذه الأفكار المعقولة الأربعة التي تستعمل لتقدير المثيرات المقيتة الراهنة والمستقبلية من أجل تقليل شأن تطور الغضب. ففي نموذج REBT تدعى المعتقدات الجوهرية اللامعقولة: التهويل والتحمل بإحباط منخفض والتَّطلُّب والتقديرات الشاملة. وكل واحدة من هذه لها بديل معقول يساعد الزبون في تفسير المثيرات بطريقة أكثر مرونة واعتدالاً.

التهويل: أولاً: إن زبائن الغضب يبالغون دائماً في النتائج أو في مستوى المشقة التي ترافق الحوادث المقيتة. إنهم يصفون كافة الحوادث السلبية تقريباً بأنها مخيفة مرعِّبة رهيبة بدلاً من أن يقولوا ببساطة: إنها مشؤومة أو سيئة أو سيئة جداً. ومثل هذه المبالغات تضع تركيزاً مفرطاً على السالب وتنقص الفرصة لتوليد حلول وللنظر في المستقبل إلى وقت يصبح فيه الحادث أقل شأناً في حياة الزبون.

إن كلمات مخيف ومرعِّب ورهيب كلمات قوية بشكل استثنائي، وهي إن فُحصت بعناية تعني حقاً أن كل شيء قد ضاع. وفي لغتنا الشائعة نستعمل هذه الكلمات حين نصف الدمار الهائل، وغالباً النهائي الذي ينجم عن الزلازل أو كوارث الطائرات أو الأعاصير أو المذابح الجماعية. ففي هذه الحالات الحياة نفسها هي التي تضيع.

إن هدف هذه المرحلة في REBT هي أن تُري الزبائن أن مثل هذه التقديرات أقوى من اللازم في الموضوع الذي يتحدثون عنه عادة، مثل فقدان الوظيفة أو إخفاق موعد أو عدم الوفاء أو خسارة مال في سوق الأسهم أو عدم القبول في الكلية المرغوبة. وفي الواقع حتى حين الحديث عن مشاكل جدية للغاية من المفيد النظر إلى العواقب البعيدة الأمد حين توضع التفسيرات.

فمثلاً معظم الناس يشفون تماماً نفسياً حتى بعد حوادث شخصية كبيرة تتركهم معوقين بشكل خطير. وفي الواقع تظهر بيانات البحث أن درجة السعادة عند المصابين بشلل الأطراف الأربعة quadriplegics بعد سنة من الإصابة تعود إلى الدرجة التي كانت قبلها (Diener1984).

ومع أننا نستعمل كلمات مثل «رهيب» بعد وقوع أمثال هذه الحوادث مباشرة، فمن المهم أن تسأل الزبائن: ماذا يعني هذا النوع من التقويم وفيما إن كان هناك كلمات أفضل أو جمل يمكن استعمالها؟ وفي معظم الحالات كلمة (سيء جداً) أو (صعب جداً) أو (إزعاج كبير) هي تقديرات أفضل للمثير. هذه الاصطلاحات لا تعني الإنقاص من شأن جدية المثيرات أو شأن الانزعاج الذي تسببه. لا أحد يريد أن يُرفض أو يُجرح أو يُؤذى، لا أحد يريد أن يفقد نقوداً أو عملاً أو هيبة. بل إن هذه الكلمات تُقدَّم على أنها واصفة للواقع بشكل أفضل.

وجميع المثيرات المقيتة باستثناء فقدان الحياة هي مكلفة في اصطلاحات الوقت أو النقود أو الهيبة وحسب. ومع مرور الوقت يمكن لهذه الخسائر أن تُشفى أو ترمم. إن كلمات مثل مخيف ورهيب توحي بحجم أكبر بكثير من خسارة جزئية وتزيد حدة الغضب ومدته. إنها تُنقص التركيز على ما بقي من حياة المريض التي يوجد منها عادة العديد من الوجوه الإيجابية.

التحمل بإحباط منخفض: يبخس الزبائن نموذجياً أيضاً من قيمة قدرتهم على التعامل مع الإزعاج والمحنة. حين يوجد إجحاف فإن الموضوع المتعلق بالغضب، كما ذكر في حالة جون آنفاً يكون «هل يمكن التحمل أم لا يمكن حقاً؟». ومن المدهش

فعلاً كيف أن زبائننا في الغالب (ومعهم الأصدقاء وأعضاء الأسرة والزملاء) يستعملون كلمات توحي بعدم القدرة على التعامل مع المشاكل. نقول: لا نستطيع أن نطيق ذلك عندما ننتظر في صف طويل بطيء، وعندما يريق طفل العصير على البساط بعد أن نُبّه أن يكون حذراً، وعندما يُخدع القرين، وعندما تُخفض درجة الوظيفة وعندما لا ندعى إلى حفلة كنا نرغب كل الرغبة في حضورها، وعندما تحدث عقبات مشابهة أخرى. وفي الواقع يكون التقويم أفضل حين نحدد *حقاً، ماذا لا نحب وماذا نتمنى لو أنه لم يحدث*. ومرة ثانية لو يمكن مساعدة الزبائن على أن يروا العالم بشكل أكثر واقعية يرجح أن يظهر غضب أقل ويكون هناك فرص أكثر لإيجاد حلول للمشاكل المواجهة.

إذا أُرشد الزبائن إلى توجه حل المشكلة مع إرفاق ذلك بدرجة من التفاؤل حول مهاراتهم في التحمل، فإن الزبائن يصبحون أكثر نجاحاً.

إن البكاء بسبب عدم القدرة على تحمل الحوادث المقيتة غير السارة نادراً ما يفيد. وفي الواقع لا يوجد تعريف مقبول لكلمة *لا أطيق ذلك*. معظم الناس الذين خُدعوا أو فقدوا وظائفهم أو رسبوا في المدرسة أو هجروا الخ يطيقون ذلك. أي أنهم يتكيفون ويتلاءمون. بالإضافة إلى هذا، إن الهجر أو النبذ والمثيرات السلبية الأخرى تقدم أحياناً فرصة لأمور أفضل. يمكن للقارئ أن يتذكر حالة العالم السلوكي جون واطسون John Waston بعد أن خسر عمله في جامعة هوبكنز حيث كان يناضل من أجل تحسين راتب الأستاذ في بداية القرن العشرين ذهب إلى عالم الأعمال وربح أكثر مما كان يحلم به في العالم الأكاديمي.

إن الزبائن الذين تعلموا كيف يصفون المثيرات البغيضة على أنها صعبة ومحبطة، يكونون بحال أفضل مما لو استمروا في الأنين والنواح والشكوى من عدم استطاعتهم التحمل والمواجهة.

التطلب: يرفع الزبائن غالباً رغبات شخصية إلى قواعد آمرة مطلقة لا يمكن ثنيها يفرضونها على أنفسهم وعلى الآخرين وعلى العالم. وبتعهدهم مثل هذا التطلب ينسون أن سلوك الآخرين المقيت تحدده البيولوجيا والتَّكون وتاريخ التعلُّم والمعايير الثقافية العميقة.

يتجاهل التطلب الواقع ويضع قواعد ديكتاتورية على الآخرين ويؤدي هذا إلى الاضطراب. سوف يعاني الزبائن غضباً أقل إذا تعلموا أن يفرقوا بين المفضلات والمطالب.

ينعكس التطلب في كلمات يقولها الزبون مثل: يجب وينبغي وعليه أن. ولا توحي هذه الكلمات ببديل ما. الآن هناك بعض الأشياء التي تحدث وفق كلمة يجب تلك، نحن نقبل أنه يجب علينا أن نأكل وننام ونبول الخ ... لا يوجد خيار على الإطلاق فيما يخص هذه السلوكيات. ولكن حتى لو كنت لامع الذكاء، هل يجب أن تدخل جامعة هارفرد؟ هل يجب على رئيسك أن يقدر عملك؟ هل يجب على زوجتك أن تكون وفيَّة ولو أنكما كنتما وفيين ١٠٠٪؟ (ومع ذلك انظر إلى البيانات تجد أن ٥٥٪ من الرجال و٣٠٪ من النساء لهن علاقات خارج إطار الزواج). هل من المعقول والحكمة القول: إنهم جميعهم يقومون بما يجب ألا يقوموا به أو ما ينبغي ألا يفعلوه؟ نظن لا.

ومع أن هذه السلوكيات قد تكون غير مفضلة إلا أنها تحدث وتحدث بكثرة تماماً. وربما من الأفضل أن ننظر إلى أسبابها، ونحاول أن نصلحها إذا أمكن ونقبلها إن لم نستطع. ولكن لا يكفي أن نجلس ونتحدث عما يجب أو لا يجب من الأمور فذلك لا بد من أن يقود إلى الغضب ـ دون أن نصل إلى حل.

التقدير الشامل للذات ولغيرها: معظم الزبائن لديهم ميل شديد للمبالغة في التعميم تجاه الآخرين. يلوم الزبائن الأناس الآخرين أو يحكمون عليهم بجملتهم على تصرفات سلوكية محدودة وخاصة. وكجزء من هذا اللوم يستعملون لغة ملتهبة مثل

«غبي» «نغل ـ كاذب» «مغفل» «أبله». وفي الواقع نحن جميعنا نقوم بالعديد من الأعمال الجيدة وببعض الأعمال السيئة. بعض الناس يقومون بأعمال سيئة أكثر من البعض الآخر ولكن حتى هؤلاء يقومون ببعض الأعمال الجيدة من حين إلى آخر. وهكذا مع الالتزام بطريقة REBT أو مع العديد من الفلسفات أو الأديان الأخرى ننصح الزبائن أن ينظروا إلى سلوكيات خاصة لدى الناس ويقدروا تلك السلوكيات الخاصة وحدها.

ولسوء الحظ بدلاً من أن يدرك الزبائن ويتعلموا الأسباب المحيطية لتلك السلوكيات الخاصة فإنهم على الأغلب ينسبون السلوك السيء لدى الآخرين إلى صفات شخصيتهم الداخلية. وفي علم النفس الاجتماعي يدعى هذا «خطأ العزو الأساسي» (Heider1958).

فجون التي تحدثنا عنها بدلاً من أن تنظر إلى مديرة المكتب على أنها شخصية معقدة عليها ضغوط كثيرة تؤدي بها إلى تنوع قرارات متعددة فإنها تراها غبية تماماً وشيطاناً مجسماً. وهي تعني بذلك أن سلوكيات تلك المديرة دائماً مجحفة وسبب ذلك شخصيتها السيئة. ومن المهم أن تتعلم جون أن تراها امرأة تقوم بأعمال كثيرة ـ بعضها جيد وبعضها سيء ولا تصف شخصيتها بجملتها بناء على مجموعة واحدة من تصرفاتها. وإذا استطاعت أن تتعلم كيف تفعل ذلك تكون أقل ميلاً لأن تصبح غاضبة في معاملاتها لها في المستقبل.

يوضح الجدول التالي المعتقدات غير المعقولة التي كانت تلازم جون المحللة النفسية الغاضبة في موضوع العدل لديها.

معتقدات غير معقولة	معتقدات معقولة
إنها رهيبة (مخفية فظيعة) الطريقة التي عوملت فيها بإجحاف	على حين أني لا أحب هذا الوضع السيء فإن هناك أنواعاً من الظلم أسوأ بكثير في العالم يمكن أن تؤلمني. إن هذا الأمر غير عادل وغير سار وحسب.
يجب على مديرة المكتب أن تحترم كبر سني.	أريد من مديرة المكتب أن تحترم سني آمل أن تفعل ذلك.
لا أطيق أن أعمل بإجحاف إن هذا لا يحتمل	أستطيع تحمل أن أعامل بإجحاف في الحياة التي يحدث فيها أي شيء أنا شخص مرن يستطيع أن يواجه مشاكل غير سارة.
إن مديرة المكتب..أ..هـ... حقيقة يالها من غبية	مع أن مديرة المكتب اتخذت هذا القرار فإنها كانت تعاملني دائماً بشكل جيد في الأوقات الأخرى. إنها تفعل بعض الأمور الحسنة وبعض الأمور السيئة. لا أستطيع أن أصف شخصيتها بأكملها من خلال مجموعة صغيرة من أفعالها.

بالمقارنة مع طريقة (بيك) تعرض REBT أوضاعاً فلسفية أكثر يتم التوجه إليها مع الزبون. بالإضافة إلى ذلك يكون الممارس فيها أكثر قبولاً لإدراكات الزبون مما يزيد الرابطة العلاجية. وفي الوقت نفسه يكون الهدف تشجيع قبول الزبون لواقع أن

العالم غير عادل وأن من المحتمل تماماً تحمل معظم الحوادث المجحفة لفترات طويلة من الزمن. يُعلّم الزبائن أن هذه الحوادث قد تكون غير مرغوبة حقاً وبشدة إلا أنها يمكن تحملها. وهكذا تدخل طريقة REBT نظرة فلسفة أقل تطلباً وأكثر تحملاً لمساعدة الزبائن على أن يعانوا ثوراناً انفعالياً أقل إيلاماً.

في طريقة REBT تُناقش المعتقدات غير المعقولة بهدف تعليم طرق بديلة معقولة ودقيقة من الوجهة اللغوية لتقييم المثيرات الإشكالية. يمكن استعمال عدد من الطرق للوصول إلى الغاية. الطريقة الأولية للتعامل مع الموضوعات الفلسفية هي من خلال المنطق. وهكذا يمكن تحدي معتقدات جون بطرح عدد من الأسئلة الفكرية عليها وعرض بدائل أفضل.

الممارس: *لنفترض أن مديرة المكتب كانت غير عادلة لماذا تصفينها بأنها مخيفة بدل أن تقولي: إنها مقيتة؟*

جون: *حسناً إنها مخيفة إذ فعلت ما فعلت.*

الممارس: *مقيتة معناها بغيضة كريهة وهذا ما كانت عليه بالتأكيد. إن كلمتي مخيف ورهيب تتضمنان نتائج أكثر قساوة. تتضمنان الفزع والذعر والرعب أو حالة شديدة من الخوف فأية كلمة تصف أفعالها أهي مقيتة أم مخيفة؟*

جون: *أظن ما فعلته كان مفاجئاً فعلاً وجد مقيت.*

الممارس: *أنا أوافق. دعينا نصف أفعالها بأنها مقيتة للغاية (توقف) أنت قلت أيضاً أنك لن تستطيعين التحمل أكثر من ذلك ماذا تعنين بهذا القول؟*

جون: *أعني أن ذلك ليس عدلاً.*

الممارس: *أنا أوافق ولكن يبدو أنك تستطيعين تحمل ذلك. وأعني أنك تستطيعين أن تستمري في العمل على الحالات التي تعالجينها حتى الصعب منها في مكتبك الراهن. ليس عليك أن تحبي ذلك ولكن عندي إيمان بك أنك تستطيعين التحمل أليس ذلك صحيحاً؟*

جون: *أظن أنني أستطيع. ولكني لا أحب ما فَعَلَت.*

المـارس: *مرة ثانية أنا أوافق. أنت لا تحبين ذلك ولكنك تستطيعين تحمله (توقف) الآن لماذا كان ينبغي عليها أن تتصرف بشكل مختلف عما فعلت؟*

جون: *لأني اشتغلت في العيادة مدة أطول بكثير وأخذت على عاتقي حالات صعبة.*

الممارس: *صحيح لهذا أنت تتوقعين منها أن تعطيك المكتب الأفضل. ولكن لماذا ينبغي عليها أن تفعل ما ترغبين فيه أنت أو ما تتوقعينه أنت؟*

جون: *أنا لا أفهم.*

الممارس: أنت *في الأساس تعتقدين بأن مجموعة من الحوادث منطقية ومتوقع حدوثها وأنه يجب أو ينبغي أو يتعين أن تقع. وذلك يشبه الاعتقاد بأن القطار الذي حُدد له أن يصل الساعة ٨,١٥ صباحاً يجب / ينبغي/ يتعين أن يصل في ذلك الوقت المحدد. وفي الواقع إن هذا مجرد ترقب أو توقع وإن التوقعات والمنطق قد تتحقق أحياناً وقد لا تتحقق. وفي حالتك من الأفضل أن تثابري على القول: «أنا أتوقع تماماً أن أحصل على مكتب أفضل ولكن ليس من الواجب حدوث ذلك» وهذا يشبه القول: «أنا أتوقع أن يصل القطار في ٨,١٥ ولكن ليس معنى ذلك أنه ينبغي أن يصل في ذلك الوقت».*

جون: لقد فهمت، إني في الواقع لم أفكر على هذا النحو أبداً.

الممارس: *صحيح أنا لا أقترح عليك أن ما حدث كان صحيحاً أو صواباً أو منطقياً وأنك تحبينه. أقترح فقط أن تقبلي واقع أن الكثير من الأمور المتوقعة لا تحدث في الحياة وأن عندك الكثير من القدرة لتتحملي ذلك. تستطيعين أن تتحدثي مع المديرة وتسأليها أن تعطيك المكتب أو تعطيك مكتباً جيداً آخر إن وُجد. أو تستطيعين أن تنسي الموضوع برمته. عندك خيارات. ولكن سواء حصلت على ما تريدين أم لم تحصلي عليه أريد منك أن تصفي* الوضع بدقة وواقعية.

جون: *حسناً.*

الممارس: *وماذا عن المديرة، أنت قلت: إنها غبية تماماً هل تعنين ذلك؟*

جون: *ظننت ذلك.*

الممارس: *النقطة النهائية التي أريد أن أتوقف عندها هي، أن تلك المديرة تقوم بأعمال كثيرة أثناء النهار، والعديد من هذه الأعمال يؤثر فيك. بعض هذه الأعمال سيء حقاً والبعض لابأس به والبعض جيد. تذكري أنك أخبرتيني قبل أسبوعين أنها أعطت إحدى السكرتيرات وقتاً إضافياً لتذهب إلى موعدها الطبي.*

جون: نعم.

الممارس: *إذن يكون الأمر أكثر دقة إذا قصرنا أحكامنا على تصرفها لا على كامل شخصيتها. دعينا نقول: كان تصرفها سيئاً هل توافقين؟*

جون: *حسناً أوافقك على هذا الأمر.*

إن الحوار الآنف بالطبع مكثف جداً. ويتطلب الأمر عدداً من الجلسات للمناقشة بشكل مناسب ولوضع بديل أكثر مرونة مكان كل معتقد غير معقول. والهدف النهائي هو جعل جون تكف عن الإلحاح على أن الإجحاف ينبغي ألا يوجد مطلقاً وتقبل الواقع وهي أن الأوضاع المجحفة هي جزء من حياة كل إنسان. وفي الوقت نفسه من المهم أن تُبلَّغ أن المعقول هو أن تنفر مما تعتبره معاملة غير عادلة. وأيضاً أثناء قبولها بأن الإجحاف موجود تستطيع جون أن تختار طرقاً تغير بها الوضع أو حتى تقرر أن تبحث عن عمل جديد. والنتيجة هي أن تنصرف عن مطالبها وفي النهاية عن غضبها.

هناك طرق متنوعة لمناقشة التفكير غير الدقيق وغير المعقول والمبالغ فيه. ومعظم الأمثلة التي قدمت آنفاً تَشِفُّ عن التحديات المنطقية. وهناك احتمال آخر وهو السؤال عن جدوى التمسك بوضع خاص. مثلاً حين كان الهدف في الحوار

اعتقادات جون بالتهويل وبالتحمل بإحباط منخفض طُرح عليها الأسئلة التالية:

❖ إلى أي شعور يقودك اعتقادك بأن الوضع رهيب في العمل؟

❖ هل يقودك اعتقادك بأن الوضع رهيب في العمل إلى حل؟

❖ هل يساعدك اعتقادك بأنك لا تستطيعين تحمل الوضع في العمل على القيام بعمل أفضل مع زبائنك؟

❖ هل يساعدك اعتقادك أنك لا تستطيعين تحمل الوضع في العمل على تغييره؟

❖ هل يساعدك اعتقادك أنك لا تستطيعين تحمل الوضع بأن يعطيك ثقة لمواجهة تحديات أخرى؟

❖ كيف تشعرين إذا اخترت أن تعتقدي أنك كنت قوية بشكل كاف للتعامل مع الوضع؟

الهدف من هذا الرتل من الأسئلة هو مساعدة جون على أن تدرك أن الاعتقاد بأن الوضع رهيب وأنها لا تستطيع تحمله لا يساعدها على تحقيق أهدافها. وبإدراك أنها تستطيع أن تتحمل الإجحاف في العمل ستصبح جون فعلاً أقل ضيقاً وغضباً من الوجهة الانفعالية ويكون لديها ثقة أكبر لاتخاذ عمل بنّاء.

إن ملء استمارة تحليل الغضب حسب طريقة REBT الموجودة في نهاية هذا الفصل هو إحدى الطرق لقطع الصلة بالأفكار غير المعقولة. يُسأل الزبائن أن يملؤوا استمارة أو استمارتين قبل كل جلسة. وهذا يضطرهم إلى أن يفكروا في النموذج قبل الوصول إلى مكتب الممارس حيث تعالج الحوادث مطولاً.

قلب الدور المعقول:

وهو مفيد أيضاً (Kassionove And DiGiuseppe 1975)

وفي هذه التقنية يصف الممارس الحادث الذي أدى (أو من المفترض أنه أدى) إلى الغضب. أي أن الممارس يلعب دور الزبون بأن يكون غاضباً ويتكلم ويتلفظ بمعتقدات الزبون النموذجية. وحينئذٍ يُسأل الزبون أن يساعد الممارس لإنقاص

خوفه ولزيادة تحمله للحادث وليفهم أنه لا يوجد سبب يستوجب عدم وقوع الحادث وليرى محرض الغضب كشخص متعدد الوجوه. يتعلم الزبائن أكثر حين يوضعون في هذا الدور التعليمي الناشط.

يبدأ الممارس نموذجياً بأن يقول:

لقد مررت بأسبوع سيء حقاً. أنا حقاً غاضب من زميلي. لقد وعدني أن يشتري بطاقات طائرة فنستطيع الذهاب معاً لحضور مؤتمر. واكتشفت الآن أنه لم يشترها وأن علي أن أدفع ٢٠٠ دولار إضافية.

أنا لن أستطيع تحمله بعد اليوم. إن عدم شراء البطاقات كان حقاً أمراً رهيباً وكان عليه أن يشتريها ما أظنه إلا شخصاً غبياً.

حسناً الآن أريد منك أن تكون معالجي. ساعدني كي أتخلص من غضبي.

معظم الزبائن يدخلون هذه المهمة بإرادتهم ولكنهم ينجزون عملاً ضعيفاً. ومع ذلك فبعد ثلاث أو أربع مرات من لعب الأدوار هذا يصبحون أكثر تفهماً للفوارق بين التفكير المعقول وبين التفكير المضخّم المشوّه.

الشكل١٤-١

تغيير المعتقدات غير المعقولة- كسرة في كل مرة



إن مناقشة المعتقدات غير المعقولة، والأكثر أهمية، مساعدة الزبائن على قبول تفهم أكثر دقة واعتدالاً لمثيرات الغضب تحتاج إلى مهارة وقد تكون تحدياً للممارسين الذين لا يألفون المداخلات المعرفية. ومن المفيد غالباً للممارس أن يصيغ كيف يتغلب على المحنة باعتماد فلسفة عقلية. كثير منا مثلاً عومل بإجحاف في حياته أو كان له أولاد سلوكهم سيء أو كان عرضة لحوادث غير مرغوب بها في عمله. من المفيد أن يوصف للزبائن كيف كان يبدو الحادث في أول الأمر

رهيباً وكيف كان الاعتقاد بأن هذا يجب ألا يحدث. ومع ذلك فمعظمنا في الواقع نقبل هذه المثيرات التي لا تسر كجزء من الحياة. نتعلم ألا نجعل الحادث كارثياً وأن نقبل ونتكيف ونتوافق. وإن وصف مثل هذه الحوادث إلى جانب التلاؤم الذي يحدث مع مرور الزمن هو طريقة لصوغ نمو العقلانية ونمو تفسيرات دقيقة للزبائن.

بعض مواد طريقة REBT تصف الزبائن وكأنهم خرجوا لتوهم من تجربة عيد الغطاس أو عيد الظهور وقد نتج عندهم تغير مفاجئ في نظراتهم الفلسفية. وتقترح تجاربنا السريرية، أنه بالرغم من أن هذا قد يحدث أحياناً فإن معظم الزبائن يغيرون نظراتهم الفلسفية ببطء على امتداد أسابيع أو شهور. وكما هي الحال في معظم أشكال التدخل قد يفهم الزبائن الأكثر ذكاء والأقل اضطراباً، ذلك النظام بشكل أسهل وأسرع من الزبائن الأقل ذكاء و/أو الأكثر اضطراباً، ونجد من المفيد أن نفكر في المعتقدات غير المعقولة على أنها صخور كبيرة يجب إزالتها. وأنت بصفتك ممارساً ليس لديك أجهزة ثقيلة لتعمل بها، ولكن لديك فأساً صغيراً دقيقاً نافذاً. وهكذا إن الطريقة الوحيدة لإزالة الصخور هي أن «تكسّرها قطعاً» مع الزمن.

بعض الأفكار النهائية:

إن المعلومات عن المعالجة المعرفية المعروضة في الفصل ١٣ و١٤ تدخل مبادئ أساسية وتصورات وطرقاً على نحو ما استعملت مع مرضى الغضب. إن شرحها بسيط ولكن ليس من السهل التمرين عليها بشكل صحيح. وفي الواقع لقد عملنا مع وكالات عديدة تدعي أن مستشاريها يقومون بالعلاج المعرفي. ولسوء الحظ حين راقبنا الممارسين فعلاً كان واضحاً أنهم ما كانوا يتقيدون بالنموذج المعرفي. يمكن تطوير مهارات طريقة REBT بالقراءة وبحضور ورشات عمل مهنية وبالحصول على الإشراف. وثمة مساعٍ كثيرة جديرة بالاهتمام حقاً.

نحن ننصح حين العمل مع الزبائن الغضاب أن تتم المداخلات المعرفية تبعاً لتقنيات سليمة مثل، التدريب على الاسترخاء والتأمل أو بناء المهارة. فمن غير الحكمة البدء بمداخلات معرفية، لأن بعض زبائن الغضب يرتكسون بسلبية تجاهها.

إن عملية مساءلة وتحدي معتقدات الزبون قد تُفهم على أنها توهن وتبطل وجهات نظرهم. تذكر أن الزبائن يؤمنون حقاً أنهم تألموا من بعض الانتهاك دون اعتبار، كم يمكن أن يكون تفكيرهم مشوهاً. وتحدي تفكيرهم في بداية برنامج التدخل يمكن أن يؤذي التحالف العلاجي. نحن نعتقد أن التحالف العلاجي هو شرط أساسي لازم مهم من أجل استعمال ناجع للمداخلات المعرفية ـ والمداخلات العلاجية الأخرى.

وندرك أيضاً أن الممارسين الماهرين عالمون نموذجياً بالتفكير السلبي الذي يتحلى به زبائنهم ويرون تلك الأفكار أهدافاً للتغيير. ولسوء الحظ يفترض بعض الممارسين أنهم لكي يساعدوا زبائنهم عليهم ببساطة أن يدعموا تفكيراً إيجابياً أكثر. نحن ننصح أن تبقى التأكيدات الفارغة في حدها الأدنى (كأن يقال: يا جون أنت حقاً إنسانة طيبة). نحن لا نعترض على بعض الاقتراحات الإيجابية البسيطة كوسيلة في العلاج النفسي، وبالتأكيد إن لها دوراً مثلاً في التنويم المغناطيسي. ومع ذلك فإن المداخلات المعرفية القوية ليست حول التفكير الإيجابي وحسب. «المشكلة في التفكير الإيجابي وفي التأكيدات البسيطة أنها تخلو من التحليل النقدي ومن فحص الذات». يطلب إلى الزبائن ببساطة أن يكرروا جملاً إيجابية خفيفة دون تمحيص دقة الاعتقاد. والعديد من هذه الجمل ليس دقيقاً (مثل: «كانت أعمالي دائماً غيرية وبنية حسنة!») أو تمثل تعميمات مفرطة (مثل «أنا شخص جيد!») والزبون بهذا النحو لا يتعلم مهارات معرفية جديدة.

لقد شاعت تلك التأكيدات على يد المحلل النفسي الشهير اميل كوي Emile Coué (١٩٢٣) الذي شجع العلاج الذي يقوم على الإيحاء الذاتي المتفائل. كان يطلب إلى مرضاه أن يكرروا تلك الجملة الإيجابية: «أنا أتحسن يوماً بعد يوم وفي كل طريقة» مرات ومرات. وتعليمه شاع ولاقى ترحيباً وشهرة في إنكلترة وفي الولايات المتحدة في العشرينيات. وأمثال هذه الجمل ليست سيئة ولكنها تموه التغيير الفلسفي الذي هو هدف REBT.

الشكل١٤-٢

ستوارت سموللي **Stewart Smalley** المؤكد



وهناك عائق آخر لتلك التأكيدات وللتفكير الإيجابي وهو واقع أن هناك حوادث وتجارب في الحياة ليست إيجابية. والزبائن لا يتحسنون كل يوم وبكل طريقة. الحياة صعبة وتعلُّم رؤية الصعوبات بثقة أمر حاسم لمواجهة التحديات. فالطلب إلى الزبائن أن يكرروا بعض الجمل الإيجابية قد يجعلهم في الواقع يتجنبون المشكلة الصعبة ولا يبادرون إلى العمل.

إن الزبائن بالطبع هم غالباً سلبيون أكثر مما ينبغي في أفكارهم وإدراكاتهم. وهكذا فإن هدف المداخلات المعرفية هو مساعدتهم على تغيير أفكارهم السلبية المبالغ فيها وغير الصحيحة حول الأوضاع المقيتة إلى أفكار واقعيةدقيقة أقل مبالغة. وهذا أمر يختلف تماماً عن مجرد التأكيدات الإيجابية.

يصور نقدنا لطريقة التأكيد هذه أفضل تصوير الممثل ستوارت سموللي Stuart Smalley في برنامجه Saturday Night Live فهو مضحك خاصة بسبب اعتماده على تأكيدات ليس لها أساس في أي أمر واقعي. ليس من المرجح أن تزود التأكيدات والجمل الإيجابية التغيير الدائم وهي في النهاية تخفض موثوقية الممارس.

استمارة تحليل الغضب وفق REBT

أ- ***تنشيط المثير:*** صف المثير المنبه الذي بدأ حادث الغضب به. ماذا فعل الشخص أو الأشخاص وكيف حدث ذلك؟

ب- ***المعتقدات*** حول المثير كيف قدّرتها؟ [إشارة خفيفة. أنت لم تقل لنفسك: إن ذلك كان رائعاً. ولم تقل لنفسك: إن ذلك كان حيادياً. أو إنك لست مهتماً. لعلك تعتقد أن ذلك كان مخيفاً رهيباً ولا يمكنك تحمله وكان يجب ألا يحدث. ماذا تعتقد حول ذلك الشخص هل تعتقد أنه كان غبياً أم مغفلاً؟]

ت- نتائج معتقداتك وتقديراتك ماذا كنت تشعر؟ هل كان الغضب قوياً؟ كم دام ذلك الغضب؟ ماذا فعلت؟

أدرج ***قائمة معتقدات بديلة دقيقة بنّاءة عقلية تستند إلى الواقع.*** [إشارة خفيفة. ما هي الحقائق الواقعية؟ هل كان الحادث مقيتاً؟ لو استمر هل كنت تتحمله؟ ماذا لو دفع لك بعض النقود هل كنت تتحمله؟ لماذا ينبغي أن يصبح ما تريده واقعاً صحيحاً؟ ما دام ذلك الشخص الآخر قام بأمور حسنة وأمور سيئة، كيف يمكن وصف ذلك الشخص بدقة؟]

هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

١٥

الصفح

لا يوجد مستقبل دون الصفح — *الاسقف ديسموند توتو*

Bishop Desmond Tutu

الواقع المؤلم هو أن الحياة مليئة بالخيبة والمقت والصراع. وفي معظم الحالات تكون هذه المشاكل صغيرة من الوجهة الموضوعية ولا تتضمن عدواناً. وهي في معظمها فساد العلاقات مع الأصدقاء والمعارف وأعضاء الأسرة والزملاء والآخرين بسبب الإساءات بين الأشخاص، مثل الإهمال والهجر والخداع. وهناك أحياناً مشاكل كبيرة ــ يسببها الاغتصاب والقتل والحرب والصراعات الدينية والقبلية وموروثات العبودية والتمييز العنصري و الإرهاب والقوى الخارجية الأخرى تحدث أثراً في زبائننا. قد يعمل الممارسون مع زبائن عانوا من التهجم، أو من الاعتداء الجنسي، أو ربما من موت حبيب على يدي غريب. ربما كان الزبائن ضحايا ظلم واضطهاد أو تعذيب يبدو عسيراً على الفهم. وفي الواقع إن ضحايا التعذيب قد لا يريدون حتى أن يرووا قصصهم خوفاً من ألا يصدقهم أحد (Gorman 2001)، ومع ذلك فإن غضبهم ومرارتهم ما يزالان موجودين. وبالإجمال يأتي الزبائن إلى مكاتبنا نتيجة للعديد من المثيرات البغيضة المختلفة الأنواع. فبالنسبة للبعض يرافق تجارب غضبهم مثير عنيف ـ مثل حافز شديد شامل نحو العدالة الاجتماعية وانتقام ثأري ومرارة وأفكار استحواذية ـ مع عدم القدرة على التحرك قدماً في الحياة.

إن مداخلات الصفح كما تعرض في هذا الفصل، هي امتداد لاستراتيجيات التغيير المعرفي، وبالإضافة إلى إدراك الأوضاع بشكل أكثر واقعية و/أو قبول حقائق الحياة، فإن مداخلات الصفح تركز على «أخذ الأمور وفق منظورها الصحيح وصرف الذهن عما يسيء. وعلى حين أن هذه الطريقة قابلة للتطبيق على أكثر مثيرات الغضب شيوعاً التي يشاهدها الممارسون على أساس يومي، فإنها مفيدة

خاصة في مثيرات الغضب الكبرى التي حدثت في الماضي. إن تقنيات الصفح والمغفرة أوكلت تقليدياً إلى الرؤساء الدينيين الذين يحاولون أن يساعدوا مجموعات واسعة من الناس على فهم فظائع الحضارة وعراكها ومع ذلك فإن المهنيين في الصحة العقلية أيضاً لديهم الكثير ليقدموه في عملية الصفح. والأفراد من الزبائن يستطيعون أن يتعلموا صرف الذهن الشخصي عن الماضي وأن يعيشوا حياة أكثر تحققاً وإنجازاً في المستقبل. ولما كان العديد من الزبائن لا يعلمون منافع مداخلات الصفح فإننا هيأنا استمارة معلومات للزبون لتنبيه التفكير حول تلك الاستراتيجية (وهي موجودة في آخر الفصل).

لماذا كان الصفح مهماً:

إن أهم استجابتين من استجابات عدم الصفح لدى الزبائن، هما تكرار تذكر الحوادث المقيتة الماضية وإخفاء الضغائن. وهاتان الاستجابتان تترافقان نموذجياً بأفكار متكررة من اللوم والانتقام والعداء والبقاء في دور الضحية. وردود الفعل المعرفية هذه بدورها تترافق مع سلوكيات الدفاع عن النفس، ومع درجات عالية من الثوران الفيزيولوجي والمشاكل المرضية المهددة للحياة، مثل مرض القلب التاجي.

إن الصفح وعدم الصفح يؤثران في مرض القلب الوعائي وفي السكتات الدماغية وفي الصحة العقلية بإحداث تغييرات فيما يدعى: عبء اختلاف الاستتباب allostatic load في التوازن الحيوي. وهذا العبء يشير إلى جملة استجابات الجسم السوية والطبيعية إزاء العوامل الكاربة. حين يهددنا أمر أو نشعر أننا غاضبون وعدائيون ترتكس أجسامنا بأن تنتج استجابات لمكافحة الكرب في الجهاز العصبي وفي جهاز الغدد. نصبح ناشطين ممتلئين بالطاقة ومستعدين للعراك ، وهذا رد فعل جيد في المراحل الأولية. ومع ذلك حين تستمر ردود الأفعال هذه مع الوقت يصبح العبء منهكاً ويبدأ الجسم بالتداعي، وهذه العملية معروفة جداً باسم (تناذر التكيف العام) (Selye 1946) وتتضمن ثلاث مراحل: في المرحلة الأولى: هناك رد فعل إنذار مبدئي يحذر الجسم ويرفع طاقته تلقاء

الأمر الكارب. في المرحلة الثانية: هناك التطور المستمر للمقاومة الفعالة الناجحة تلقاء الأمر الكارب وتدعى:التكيف. وأخيراً: إذا استمر التهيج الجسمي وكان هناك إخفاق في حل المشكلة يحدث الاستنزاف. يتطلب الأمر مهارات للمواجهة ووسائل للتلاؤم من أجل مقاومة الكرب وتحسين وظيفة الحياة على المدى البعيد (Holahan and Moos,1990). ويستعمل الصفح مهارة للمواجهة في حالات يكون فيها الزبائن قد تعرضوا مدة طويلة لعوامل كرب شديدة غالباً وحيث يكون الإنذار والمقاومة استمرا إلى حد يصبحان فيه مؤذيين أكثر منهما مساعدين. والصفح مفيد أيضاً حين وجود مثيرات مقيتة أكثر شيوعاً.

ولأسباب روحية وأخلاقية من المستحيل القيام بتجارب تحقق متفحصة لتقدير آثار مداخلات الصفح على ضحايا الاغتصاب والتعذيب والأشكال الأخرى المشؤومة. لقد تعلمنا الكثير من سماع قصص الحالات التي نذكر بعضها فيما بعد. وقد بينت دراسة واحدة مع ذلك بوضوح أن الأفكار التي لا تصفح وتخيلات اللوم والانتقام كانت سبباً في زيادة استجابات الكرب الفيزيولوجية، على حين أدت استجابات الصفح إلى نقص استجابات الكرب الفيزيولوجية (Witvliet, Ludwig and Loan 2001). تم أولاً تعليم موضوعات تتناول كيفية عدم الصفح (مثلاً تكرار تذكر حوادث مؤلمة وإخفاء الضغائن) ثم عُلّم فعل الصفح (مثلاً تطوير مشاعر تعاطف نحو الأشخاص المسيئين والصفح دون إنكار الإساءة أو تجاهلها أو إجازتها أو تناسيها)، ثم يُسأل الزبائن أن يتذكروا المسيئين وإساءاتهم وأن يتناوبوا بين التفكير في الصفح عن المسيء وعدم الصفح عنه. وكما يشاهد غالباً في مكاتب الممارسين فإن الحوادث المثيرة هي بشكل نموذجي خيانة الثقة والهجر وشتائم جاءت من أصدقاء وشركاء رومانتيكيين وأعضاء في الأسرة.

وكانت النتائج مؤثرة جداً وأظهرت أهمية الصفح. وحين كانت أفكار الضحايا تتجه نحو عدم الصفح، كان يساورهم غضب شديد وثورة وشجن ويشعرون بسيطرة أقل على أنفسهم. وفي المقابل حين كانوا يفكرون في الصفح يذكر الضحايا أنهم

كانوا يشعرون بتعاطف أكبر نحو الذي أساء من قبل إليهم. وبالإضافة إلى هذه التقارير عن الذات تظهر البيانات أنه أثناء تكرار تذكر الإساءة وإخفاء الضغينة يشعرون بتوتر أكبر في عضلات الوجه وثوران أعلى يقاس عبر الجلد وزيادة في نظم القلب وفي ضغط الدم في حالي الانقباض والانبساط. وهكذا فإن «عدم الصفح المزمن واستجابات البخل، قد تسهم في عواقب صحية سيئة وذلك بإدامة الغضب ورفع الثوران في الجهاز العصبي السمبتاوي، وفي الارتكاس القلبي الوعائي. ومع ذلك فإن مشاعر عدم الصفح العابرة قد لا تهدّ الصحة إلا أن زيادة التخيلات الانفعالية المعززة المتكررة الحادة لعدم الصفح وسلوكيات عدم المغفرة، قد تخلف هشاشة فيزيولوجية أو تفاقم المشاكل الموجودة من قبل بشكل يهد الصحة». (Witvliet, Ludwig and Lean 2001, P122) ويبدو من المهم أن يقترح الممارسون في الوقت الملائم إمكانية الصفح كاستجابة في مواجهة شعور مستمر لدى الزبون بالهياج وبالغضب وشعوره بأنه كان ضحية.

❖ تعريف:

لا يوجد تعريف للصفح متفق عليه بشكل شامل. بل إن التعريف يعتمد على تفكير فلسفي وعلى موروثات أخرى (مثلاً موروثات يهودية ومسيحية وإسلامية وكونفوشيوسية وبوذية)، بالإضافة إلى مبادئ تدرك وتفهم من قراءات مهنية ومن قصص عن الصفح كتبها متطوعون. وكما ذكرنا آنفاً أن التدريب على الصفح ترك سابقاً للزعماء الدينيين الذين يعظون بالمغفرة والحب والقَبول. وفي الواقع إن الأديان الرئيسية الكبيرة تعدّ المغفرة جزءاً من تعاليمها مع أنها قد تضع حدوداً (وقيوداً) للطريقة التي ينبغي أن تتم بها هذه المغفرة. خذ مثلاً حالة في الديانة المسيحية تشف عنها الأقوال التوراتية الآتية:

«يا أبت اغفر لهم لأنهم لا يعلمون ما يفعلون» انجيل لوقا ٢٣: ٣٤ .

«خذوا الروح القدس من غفرتم لهم خطاياهم تغفر لهم ومن أمسكتهم عليها الغفران يُمسك عليهم» يوحنا ٢٠: ٢٣ .

«لذلك أقول لكم: كل خطيئة وتجديف يُغفَر للناس وأما التجديف على الروح فلن يغفر» متى ١٢:٣١ .

«أقول لكم: هكذا يكون الفرح في السماء بخاطئ واحد يتوب يتوب أكثر منه بتسعة وتسعين من الأبرار لا يحتاجون إلى التوبة» لوقا ١٥:٧ .

«كُتب أن المسيح يتألم ويقوم من بين الأموات في اليوم الثالث وتُعلن باسمه التوبة وغفران الخطايا لجميع الأمم ابتداء من اورشيلم» لوقا ٢٤: ٤٦-٤٧

«فإن تغفروا للناس زلاَّتهم يغفر لكم أبوكم السماوي وإن لم تغفروا للناس لا يغفر لكم أبوكم زلاّتِكم» متى ٦: ١٤-١٥

ذكر المشيخي البروستانتي تشارلس هندرسون Charles Henderson الذي خدم قسيساً في جامعة برنستون أن المغفرة مركزية في الديانة المسيحية ولكنها في بعض الأحيان مهمة صعبة (Henderson1986).

في بعض الحالات يبدو من المستحيل الغفران ولو مرة واحدة دع عنك ٧٠ مرة ٧ كما يطلب السيد المسيح ... ومع ذلك فإن المغفرة كانت في صميم تعاليم المسيح. وكانت اهتمام المسيح الرئيسي في ساعة وفاته. وحين وُضع وهو يدمى على الصليب بألم عظيم أعظم من أي ألم جرّبه أي إنسان قال بشكل مباشر لأولئك المبتهجين لوفاته: «يا أبت اغفر لهم لأنهم لا يعلمون ما يفعلون».

علّق كتّاب آخرون على الأهمية المركزية التي أولتها المسيحية للمغفرة. كتب دون دنلاب Don Dunlap وهو راعي أبرشية على موقعه في الإنترنت: «إن رفض المغفرة هو من أكثر الخطايا التي يمكن ارتكابها خطورة في الدين المسيحي». وهو يعتقد أن «نقص المغفرة يفضي إلى بعض أكثر المشاكل الشديدة الانفعالية والروحية التي يعانيها إنسان (www.Christianity.com) وهكذا إن المسيحية تجعل قيمة كبيرة لكل من الندم والمغفرة، وتشجع فكرة أن الشخص الذي لم يتعلم أن يغفر قد يتألم من مشاكل حادة مستمرة» .

تلح الديانة اليهودية أيضاً على أهمية المغفرة وأيضاً على التعويض وخاصة في يوم كيبور Yom Kippur وهو يوم التكفير. في Tafilah Zaha نجد النص المكتوب التالي:

«إني أبسط مغفرتي لكل إنسان أثم في حقي جسمياً كان ذلك الإثم أو مالياً أو تكلم علي كلاماً سيئاً أو قدم تقارير كاذبة عني. وأنا أغفر لهم عن أية أ ضرار لحقت بي سواء على جسمي أو على ممتلكاتي. وعن كل الذنوب التي يرتكبها شخص لزميله ما عدا موضوع النقود الذي أقاضيه عليه في المحكمة وما عدا الشخص الذي أذنب معي قائلاً: «أنا سأقترف إثماً عليه وهو سيغفر لي» وما عدا هذه الأمور أنا أمنح مغفرة كاملة ولا أحد يجب أن يعاقَب بسببي. ولأني أغفر لكل إنسان يجب أن يهبني معروفاً أمام مرأى من الناس جميعاً كي يكون عليهم أن يغفروا لي تماماً».

بالإضافة إلى ذلك كُتب في :Teshuvah 2 ٩-١٠

«إن الآثام بين شخص وزميله كالضرب واللعن أو السرقة لن يُغفر لها حتى يدفع الشخص دينه ويهدئ زميله. حتى لو عاد إليه المال الذي يملكه يظل عليه أن يسأله المغفرة. حتى لو أنه تكلم عليه بشكل سيء وحسب فإن من واجبه أن يهدئه ويتوسل إليه كي يغفر له .. محرم أن يكون الإنسان فظاً من الصعب تهدئته بل ينبغي عليه أن يكون سريعاً إلى المغفرة ويصعب إغضابه. وحين يسأله المذنب المغفرة عليه أن يغفر له بكل رغبته ومن كل قلبه ...».

المغفرة معتقد أساسي في الإسلام أيضاً.

(انظر N. Ali, Al-Noor vol 1, No 6, Jamadi Al-Thani 1412 A.H-Dec. 1991, A.D. PP 10-11).

لقد مدح القرآن الكريم المغفرة، وتعريفها: التغاضي عن ذنوب الشخص الذي أذاك بالشتائم أو بالاعتداء الجسمي أو بأذى ممتلكاتك. هناك نموذجان للمغفرة مصوران بدقة. مغفرة حين لا يتاح الانتقام: ومع ذلك يبدو هذا في الإسلام صبراً

وتسامحاً في مواجهة العجز وهي ليست مغفرة بالمعنى الصحيح. وعلى خلاف ذلك حين يغفر المرء مع توافر القدرة على الانتقام فهذا هو أفضل سلوك في المغفرة. ولا ريب أن منح العفو للمسيء والإمساك عن السعي إلى الانتقام لا يعتبران مهمة سهلة. ولإنجازهما ذكر القرآن الكريم أن الأمر يتطلب اللجوء إلى قوة روحية عظمى هي (الله).

نحن نُكِنُّ الاحترام بالتأكيد لمثل هذه التعاليم الدينية وهي منسجمة مع المواد العلمية الراهنة. ومع ذلك على الرغم من أن قراءة التوراة والقرآن أو التلمود، قد يكون مساعداً معيناً حقاً (ولكن أفضل من قراءة المواعظ الدينية أو الاستماع إليها من الضروري تقديم المغفرة). إن العلم بالفوائد المعرفية والسلوكية والفزيولوجية للصفح يزيد قَبول الزبائن لهذا الخيار. وبعد قبولهم يزيد التمرين والأعمال السلوكية بإرشاد من مهني الصحة النفسية فضل خصوصية الصفح علاجاً كما يزيد رجحان النجاح. ونحن نأمل أن تزود مواد الصفح المعروضة في هذا الفصل إيضاحاً في التصور والطرق التي يمكن أن يستعملها الممارسون لمساعدة الزبائن على الصفح.

لنعد إلى موضوع التعريف نذكر أن الصفح هو: تصور معرفي يظهر في مؤلفات مجردة للفلاسفة وللزعماء الدينيين ولمنظرين آخرين. ويتضمن الصفح تحولاً معرفياً يوجه التركيز إلى الجانب الطيب الجيد (في الأهداف والأعمال) عند المسيء في مواجهة الأعمال السيئة.

ويؤدي هذا الموقف إلى نشاط فزيولوجي أخفض وإلى نماذج سلوكية متكيفة. ويتضمن الصفح أيضاً التقليل من التواتر والشدة والمدة لأفكار الغيظ ومتابعة الانتقام. وللمفاجأة قد يتضمن الصفح أيضاً كرماً غير متوقع نحو المسيء: كما يتضمن مداخلات شخصية كإيلاء الانتباه والوقت اللذين يسهمان في تحسين حال المسيء. وبتناقض ظاهري فإن التقليل من الغضب والغيظ والمرارة ومن الرغبة في الانتقام وتفهم المسيء، كل ذلك يقود إلى تحسن حال الضحية.

الصفح عملية تحدث مع مرور الزمن:

يتضمن الصفح تقليل التركيز على المواقف السلبية والمشاعر، مثل العداء والغضب أو صرف الذهن عنها، واعتماد وجهات نظر الرحمة والتعاطف والحنان والإرادة الطيبة تجاه المسيء. وهدف الممارسين الذين يعملون مع زبائن غضاب أو مجروحين أو متألمين بمرارة أو مغتاظين يرغبون في الانتقام ويشعرون بالغضب الشديد هدف هؤلاء الممارسين المساعدة على عملية اشفاء طبيعية لهم. وإن مرور الزمن بالطبع كفيل بذلك في العديد من الأحوال. إن مداخلات الصفح تزيح إطار الزمن لتسمح للزبائن أن يعودوا إلى حياة أكثر صحة وطبيعية بأسرع ما يمكن دون أن ينسوا الإساءة.

في المراحل الأولى معظم الزبائن الذين يشعرون بالغضب والمرارة والذين كانوا ضحايا لإساءات كبيرة، يستفيدون من الترويح والدعم وإعادة توطيد السلامة. وفي الواقع بالنسبة لمعالجة ضحايا العنف المنزلي والجنسي وبالنسبة للجنود المحاربين في معركة أول مرحلة هي توطيد السلامة (Herman1992). إن الصدمات مثل الاغتصاب والأشكال الأخرى من الإيذاء والتعذيب تطيح بالقوة وبالسيطرة وتؤدي غالباً إلى حياة صمّاء صامتة حيث تكون جميع المشاعر خامدة محطمة انظر مثلاً (Levi's 1959 description survival of Auschwitz).

ولذلك أول خطوة في الشفاء هي تدعيم محيط آمن حيث يعاد تثبيت السيطرة الشخصية على نشاطات الحياة اليومية بعلاقات مؤيدة داعمة. ثم حين يشعر الناجي أنه بأمان يمكن استعادة ذكر الحوادث، وربما تعاود الظهور مشاعر الغضب والغيظ الشديد إلى جانب الرغبات في الانتقام وتكون المراحل التالية إعادة البناء وإعادة الاتصال.

في إعادة البناء يطور الزبون حكاية عن الحوادث المثيرة. وبعد أن تروى الحكاية وتعاد مرات عديدة لأناس عديدين فإنها بالطبع تعدل وتتبدل. ولأن معظم الناس لم يعانوا مثل تلك القساوة، فإن الضحية الغاضب يتفنن في عرض الحوادث على

المستمعين من الأصدقاء وأعضاء الأسرة والمهنيين بطريقة تصبح فيها الحوادث مفهومة ومدركة. والعديد من الضحايا الذين عاشوا عنفاً شديداً وأذىً وتعذيباً، يجدون أن المستمعين لا يستطيعون فهم ما حدث لهم، لأنه أمر ناءٍ بعيد عن واقعهم. وهكذا فإن إعادة البناء المتكرر من قبل الضحايا يُسقط ويُهمل أقساماً عديدة من الحكاية. ولكي يساعدهم الممارسون على التعبير الكامل عن قصصهم، وجدوا أمثلة في الشعر وفي التعابير الفنية والموسيقية، وفي بعض العبارات الواردة في الكتب والمجلات وفي الموروثات الدينية للزبون. ومع الزمن تصبح الحكاية التي أعيد بناؤها ممتلئة بالتفاصيل. ومن المهم بمكان أن هذه التفاصيل ليست فقط حول الإخضاع والإذلال و/أو الخجل التي عاناها الضحية. بل أنها تتضمن وجوهاً من الكرامة والعزم إلى جانب الغضب واللوم والرغبة في الانتقام. ثم في نقطة معينة سيلاحظ الممارس انفتاحاً جديداً لدى الزبون لمناقشة التجربة من وجهة نظر مختلفة. وفي تلك النقطة التي يعتبرها الممارس أنها الوقت الملائم، يمكن أن ينتفع الزبون من المناقشات حول عملية الصفح.

❖ تمييز الصفح عن التصورات الأخرى:

حين يذكر الصفح في أول الأمر قد يبدو غريباً وغير مقبول من الزبون. ومن المفيد هنا، من أجل تقديم المساعدة، تمييز الصفح عن تصورات مرتبطة به ولكنها مختلفة عنه. ويمكن أن ينظر إلى هذه العملية على أنها شكل من (التمرين على التمييز المعرفي). يُعلَّم الزبائن من خلال النقاش أن يميزوا الصفح من استجابات محتملة أخرى للإساءة. تأمل الفرق بين هذه الكلمات والتصورات بالنسبة للزبائن.

القَبول: تتضمن هذه الكلمة لا مبالاة ونقصاً في الباعث على تغيير الأجزاء البغيضة في العالم من حولنا. على خلاف ذلك فإن الصفح يدع خياراً مفتوحاً للعمل باتجاه التغيير. فمثلاً قَبول سلوك طلاب معينين يغشون في الامتحانات والصفح عنهم لا يتضمن قبول الغش على أنه أمر لا يمكن تجنبه. وحتى حين

يقبل المربون ذلك الغش يظلون راغبين في تغيير الظروف لتقليل احتمال أن يغش الطلاب في المستقبل. والأمر على هذه الشاكلة حين يُصفح عن الطفل الذي يشعل النار أو يهاجم الأطفال الآخرين في الجوار، فإن هذا الصفح لا يتضمن لامبالاة حول هذه السلوكيات. يبقى من المهم العمل على تغيير سلوك أولئك الأطفال إلى أحسن قدراتهم.

التماس الأعذار: هذه الكلمة تتضمن التقليل من شأن الموضوع. قد يقول الزبائن: «ليس مهماً جداً أنها أضاعت كل نقودنا في ماكينة التثقيب. إنها مع ذلك إنسانة طيبة ولن يحدث ذلك ثانية» أو «وهكذا إنه يشرب ويأخذ في الصياح في وجهي لابأس يوجد أمور أسوأ في العالم، على الأقل أنه يحافظ على عمله ويعولنا وهو لم يضربني أبداً، وهكذا هو ليس بتلك الدرجة من السوء». إن الصفح أمر مختلف تماماً عن مجرد التماس الأعذار. إن الصفح يتضمن قبول أن مثل هذه السلوكيات سلبية (من نكث الوعود إلى إنجاز مدرسي سيء إلى الإفراط في الشراب وتعاطي المخدرات إلى الاغتصاب والعنف والتعذيب). لا يتضمن الصفح التقليل من شأن المشاكل ولا يتضمن تجاهل الحاجة للبحث عن حلول.

الحياد : تتضمن هذه الكلمة عدم الانحياز لأي طرف من الأطراف في الصراعات. إننا بالتأكيد لا نتوقع من الضحايا أن يكونوا حياديين بالنسبة لأعمال الإرهابيين والطغاة والآثمين. إن أعمال هؤلاء أدت إلى آلام وتباريح، والحياد معهم قد يؤدي إلى مشاكل أكثر في المستقبل. الضحايا هم على الطرف الآخر في مواجهة مقترفي الذنوب، وسواء تكلمنا على التمييز في مكان العمل، أو على هجمات القتلة المجرمين المتكررة، فإن الأمر يتطلب مهاماً ثقيلة للعمل على إصلاح الأوضاع. ومع ذلك يبطل الحياد ذلك أن الضحية هو الذي يختار أن يصفح عن مقترف الذنب.

النسيان: كان لنا صديق طيب يدعى دوغلاس قُتل في حادث سيارة عارض قبل ٣٥ سنة. ولم ننسه أبداً لأن الصفح لا يعني النسيان. وذكريات الأوقات الطيبة معه باقية حتى الآن. ومع ذلك يتيح الصفح تغيير التركيز. وبدلاً من تذكر استحواذي

لسلوك السرعة غير المناسب لدى السائق ولتهوره الذي تسبب في تدهور السيارة، تتركز الذكريات الآن على الأوقات الطيبة التي استمتعنا بها مع دوغلاس. وذكريات التدهور وتخيلات اللوم هي أقل تواتراً الآن منها حين حصل الحادث. ونحن نأمل أن يكون السائق الأرعن قد غيّر عاداته، ولكن دوغلاس على أية حال لم يُنسَ قط.

التبرير: فكر في (فران) التي كان يضربها زوجها كلما أفرط في الشراب. وفي شكل واضح من التبرير كانت تقول: «إنه الشراب هو الذي يجعله يفعل ذلك. إنه يحبني حقاً وليس هو الذي يضربني كأنه شخص آخر هو الذي يضربني» ومع أن الصفح يتضمن تحليلاً لأسباب السلوك، إلا أنه ليس تبريراً لأعمال الآخرين البغيضة.

التهدئة: فكر في (فريد) الذي نزح من شقته إلى قلب المدينة في شيكاغو واكتشف أن صاحب البيت لا يريد أن يعيد إليه مبلغ التأمين الذي أودعه عنده ويبلغ ١٩٠٠ دولار. يدعي صاحب البيت أن فريد كسر جلاية الصحون وترك الشقة بحالة قذرة سوف يكلفه تصليح الأضرار فيها أكثر من ١٩٠٠ دولار. كان فريد مغتاظاً جداً وحصل بينهما مباريات صراخ وشجار. ومع ذلك وبعد أسابيع قليلة تكلم فريد في شقته الجديدة على المشكلة بلهجة أكثر هدوءاً. وفي الواقع بعد أسبوعين رفع دعوى على صاحب البيت من أجل ١٩٠٠ دولار، وعندما روى القصة للمحامي رواها بشكل هادئ ملطف، وليس هذا معناه أن الحادث صار يعنيه بشكل أقل. بل إنه وضعه في مكانه الصحيح والآن ترك الأمور تأخذ مجراها قانونياً (الآن في محكمة صغيرة للشكاوى). من المفيد حقاً أن يصبح المرء هادئاً ولكن هذا ليس مرادفاً للصفح. إن جزءاً من الصفح في هذه الحالة هو العلم بواقع أن الصراعات موجودة في الحياة وأن هناك عمليات قانونية مشروعة لحل الخلافات. لم يكن على فريد أن يوافق على تصرف صاحب البيت أو يقبله أو يكون حيادياً تجاهه أو يبرره. بل إن الصفح يتضمن صرف الذهن عن الموضوع بإنقاص الثوران وتغيير التفكير والسماح للآخرين أن يحلوا النزاع بطريقة عادلة.

الصفح القسري، الهدنات، الصفح الزائف: فكر بمارك وجو (كلاهما في الثانية عشرة من عمره) كانا يتشاجران أثناء الفرصة في المدرسة. قال مارك لجو: إن أمه متأخرة عقلياً وأنه ليس ابنها الطبيعي. كان هذا الهجوم الكلامي انتقاماً لحادث سابق حين قذف جو كتب مارك على الأرض أثناء فترة الطعام. جاء أستاذ وفصل الشجار بينهما، وقال للولدين بطريقة قسرية أن يعتذر كل منهما للآخر وأن «يصفحا وينسيا» الموضوع. وهكذا قال كل واحد منهما: «أنا آسف» وافتُرض أن كلاً منهما صفح عن الآخر. ولكن هل فعلا ذلك حقاً؟ إن الصفح الحقيقي يتضمن عملية تحليل معرفية وإعادة بناء يقوم بها الأطراف الغاضبة. وفي حالة مارك وجو لم تعكس الكلمات مثل هذه العملية، بل إن الأستاذ فرض عليهما هدنة مؤقتة وحسب.

طلب العدالة والتعويض والشعور الجيد: تتضمن العدالة الجزائية أن يشعر الضحية شعوراً طيباً فقط حين يُتخذ نوع من الانتقام. وعلى خلاف ذلك فإن الصفح ليس ترتيب تعويض أو مقابل. إنه لا يطلب التعويض أولاً. وفي الواقع وكما قال غاندي: «إذا طبقنا مبدأ العين بالعين والسن بالسن فسيصبح الناس أجمعون عمياناً وبدون أسنان» (Attenborough 1990).

قد يؤدي الصفح أو لا يؤدي إلى مشاعر جيدة. ولما كان الصفح عملية تحدث على مر الزمن، فإن المشاعر الإيجابية قد تتعاظم أو تتضاءل. ولسوء الحظ إن العدالة أو التعويض المالي أو أشكال التعويض الأخرى والمشاعر الجيدة المحتملة التي تحدثها، لن تعيد حبيباً قتله سائق سكران أو صديقاً مات في انهيار برجي التجارة العالمي. وعلى حين قد تحدث مشاعر جيدة عابرة في الحقيقة حين رؤية شخص محب سابق يتألم، إلا أن ذلك لن يعيد العلاقة بين الشخصين إلى سابق عهدها بالتأكيد. وهكذا فالصفح يعني شيئاً أكثر من شعور طيب بنوال التعويض وهو أمر مختلف عن كل ذلك. وبالتعامل مع ضحايا معذبين من أقطار أخرى كتب غورمان Gorman عام ٢٠٠١ يقول: «حين يعرب الناجون من اللاجئين عن رأيهم في صدمات خسائر متعددة نابتهم ينبغي أن يتعاملوا أيضاً مع تحققهم من أنه لا يمكن أن يكون

هناك جواب مناسب وتعويض عن الأضرار التي وقعت عليهم» (ص٤٤٨). وفي الوقت نفسه إن صرف الذهن عن الغضب والمرارة وتخيلات الانتقام لا يعني التخلي عن الرغبة في العدالة. إن مرتكب الإثم ينبغي أن يحاسب على جريمته.

الإدانة: لا يصدر الصفح من إحساس بالإدانة الذي يفترض اللوم والشجب أو الاتهام. إن الذي يدين يكون له هذا الموقف: «إنها إنسانية لا مبالية تستحق أن تعرف إلى أي مدى آذتني وجرحتني ليس لها قلب!» هذا النموذج الذي يدعى خطأ بالصفح فيه شعور بالاستعلاء الأخلاقي الذي لا يوجد في الصفح الحقيقي.

❖ تحدي الصفح:

قد يوافق القارئ في هذه النقطة على أن العديد من الأشخاص المثيرين للغضب الذين ارتكبوا إساءات وولدوا الغضب، يمكن أن يصفح عنهم. مثلاً: قد تظهر ذكريات حول الصفح عن ولد أو آباء أو جيران أو صديق عزيز تصرفوا بشكل غير لائق. ربما كشف الشخص من باب الخطأ عن سر دفين، أو شارك في شائعات غير مناسبة أو لم يكن وفياً.

ولكن هل من الممكن الصفح عن جميع المسيئين أياً كانت فعلتهم؟ أم أن بعض الأشخاص الذين يثيرون الغضب والمرارة والكره بشكل سيء لا يمكن الغفران لهم؟ وماذا عن مرتكبي الشر بشكل أكثر جدية؟ نحن نسأل القارئ أن يفكر في الأشخاص الذين سنصفهم فيما يلي وجميعهم أثاروا غضباً ومرارة ورغبة في الانتقام. والبعض سبب آلاماً مبرحة وموت الملايين، على حين ارتكب البعض الآخر أفعالاً قاسية ضد الأفراد. هل يمكن تطوير تفهم متعاطف للقوى التي قادتهم إلى أن يتصرفوا كما فعلوا مع أولئك الذين تألموا منهم؟ فكر في هؤلاء العشرة من الديكتاتوريين والقتلة السفاكين والإرهابيين وعشاق الصغار.

ادولف هتلر: الديكتاتور الألماني الذي كان آخر حل عنده هو قتل ملايين اليهود والغجر والشاذين جنسياً والعجزة.

صدام حسين: الرئيس العراقي الذي قتل موظفين حكوميين لشكه في إخلاصهم له، واستعمل أسلحة كيماوية ليمحق ثورة الأكراد، وهاجم إيران والكويت.

جوزيف *ستالين*: ديكتاتور الاتحاد السوفيتي السابق، اختفى في عهده ببساطة ألوف من الناس، على حين أُرسل آخرون إلى معسكرات الأشغال الشاقة في غولاغ Gulag في سيبريا دون محاكمة ودون أن يعرفوا طبيعة «جريمتهم» التي اتهمهم بها.

جفري داهمر :*Jeffrey Dahmer* الذي كان يخنق الرجال بعد أن يدعوهم إلى شقته ليشاهدوا أفلاماً جنسية فاضحة، أو ليتخذوا أوضاعاً ويصورهم، وكان يمارس الجنس مع الجثث ويقوم بأمور جنسية شنيعة مع ضحاياه، ويصور كل مرحلة من أجل مشاهد يستمتع بها في المستقبل.

دكتور *هارولد شيبمان* :*Dr Harold Shipman* أشهر قاتل سفاك في العالم كثير الجرائم كان يحب الانفراد والعزلة. ربّته أم شديدة العناية به وغدا متعاطياً للمخدرات وقتل أكثر من ٣٠٠ من مرضاه.

نانـي دوس :*Nannie Doss* المعروفة باسم «الجدة فينوم» قتلت خمسة أشخاص من بين أزواجها وأولادها وأحفادها وأخوتها وأمها. كانت تستعمل سم الفئران المحمل بالزرنيخ تطعمه لضحاياه في خوخ مطبوخ مصنوع في المنزل.

تيد كازنسكي :*Ted Kaczynski* المعروف باسم (مفجر القنابل The Unabomber) حكم عليه أنه مذنب في ١٣ دعوى تهجم في ثلاث ولايات، قتل فيها ثلاثة أشخاص وجرح آخرين. حكم عليه بالسجن مدى الحياة ونجا من عقوبة الإعدام. أُسيء إليه في طفولته انفعالياً وكان هدفاً لهزء أولاد آخرين. كان كازنسكي ذكياً لامعاً وتخطى الصف ٦ والصف ١١. بدأ دراسته في هارفرد وهو في ١٦ من عمره. وفي سن ٢٥ كان قد أنهى الماجستير والدكتوراه. وبعد تخرجه عام ١٩٦٧ أصبح أستاذاً مساعداً في مادة الرياضيات في جامعة كاليفورنيا في بركلي، ومع ذلك تركها عام ١٩٦٩ قائلاً: إنه أخفق في أن يرى أية صلة له بما كان يعلّمه.

تيموتي ماك فيغ :*Timothy Mc Veigh* الذي كان مسؤولاً عن التفجير في مدينة أوكلاهوما. أحب الجيش حيث وجد فيه الانضباط ومشهد النظام وتقنيات النجاة. خدم في عاصفة الصحراء عام ١٩٩١ وتفوق كجندي وحاز النجمة البرونزية.

أسامة بن لادن: الذي كان وراء انهيار برجي بناء التجارة العالمية في نيويورك. رجل غني وجد ملاذاً لدى حركة طالبان في أفغانستان. نادى بحرب مقدسة ضد الولايات المتحدة واليهود. ولد في المملكة العربية السعودية من أسرة يمنية، وترك بلده ليحارب الاتحاد السوفيتي حين اجتاح أفغانستان. تعده وزارة الخارجية الأمريكية أهم مسؤول عن الحركات الإسلامية المتطرفة في العالم. تورط بن لادن عام ١٩٩٣ وعام ٢٠٠١ في قصف وتخريب المركز العالمي للتجارة. وفي عام ١٩٩٦ قتل ١٩ جندياً أمريكياً في العربية السعودية وعام ١٩٩٨ قام بتفجيرات في كينيا وتانزانيا.

الأب جيمس بورتر :*Father James Porter* قسيس ماساشوستس اعتدى جنسياً على أكثر من ٢٠٠ طفل من عام ١٩٥٣ حتى ١٩٩٢. ومع أن رؤساه اعترفوا أن بورنر كان متحرشاً منذ الستينيات وجاءت عليه شكاوى كثيرة وأوقف جنائياً وجاءت اعترافات متعددة منه لم تؤد إلى عمل سريع مباشر لكف يده. وبدلاً من ذلك تلقى «نصائح روحية» ونقل إلى أمكنة أخرى. عام ١٩٩٣ حكم عليه وتلقى عقوبة سجن مدتها ١٨-٢٠ سنة.

هل حقاً يمكن الصفح عن أمثال هؤلاء الشريرين الآثمين والأفراد الذين ارتكبوا أعمالاً بهذا العنف القاسي؟ بالتأكيد سوف يكون الصفح أكثر صعوبة إذا كان الإنسان تألم من أعمالهم شخصياً. ولكن ما دام الوقت قد مر هل من الأفضل لضحايا مثل هؤلاء الأشخاص أن يبقوا غضاباً يشعرون بالمرارة والرغبة في الانتقام؟ ما هي الآثار المحتملة لاستمرار الاجترار للوظيفة الانفعالية والسلوكية لدى أولئك الضحايا عبر السنين التي تمر؟ وماذا يستطيع أن ينصح ممارس الصحة العقلية لهؤلاء الزبائن الذين تألموا من أعمال أولئك الآثمين؟

لا بد من أعمال تكفل بالتأكيد إقصاء العدوان وعهد الإرهاب في المستقبل وينبغي بالتأكيد أن نلتفت جميعنا إلى كلمات مثل: «لن يحدث ذلك ثانية»، ولكن هل يمكن أن يصفح الضحايا في الواقع عن هؤلاء المجرمين على جرائمهم. إذا كان جميع هؤلاء المعتدين ما زالوا على قيد الحياة، فهل نستطيع أن نقابلهم ونكون لطفاء معهم دون أن يصيبنا غضب كبير وثوران فيزيولوجي، ونحن ما نزال نعاني وطأة إجرامهم ونبحث عن العدالة في عالم أفضل؟ ما هو هدف هؤلاء المعتدين وهم ما زالوا على قيد الحياة وما هو هدف ضحاياهم؟.

ما هو بديل الصفح؟ فكر في حالتي عالمي النفس فيكتور فرانكل وبرونو بتلهايم Victor Frankl and Bruno Bettelheim كلاهما نجا من المعسكرات النازية في الحرب العالمية الثانية، لو كانا زبونين في المعالجة النفسية أو في ممارسة النصح في يومنا هذا ماذا يمكن أن نريد منهما أن يفعلا أو يشعرا (نفسياً) بشكل تبقى فيه حياتهما مثمرة وفي سلام؟ ما هي النصائح التي نقدمها لمثل هذين الناجيين بشأن المرارة والانتقام والثأر التي تعارض التذكر والاتقاء والصفح.

لنفرض أن زبائننا كانوا السكان الأصليين الأمريكيين أو الأمريكيين الأفريقيين، كيف نريد منهم أن يفكروا ويتصرفوا ويشعروا وهم يتذكرون الظلم والعبودية التي عانوها من البيض؟ وماذا عن اليابانيين الأمريكيين الذين وُضعوا في معسكرات اعتقال أمريكية أثناء الحرب العالمية الثانية؟ وهل يستطيع العرب الأمريكيون والمسلمون المسالمون أن يصفحوا عن الغضب والشكوك التي عصفت بهم بعد قصف برجي مركز التجارة العالمية؟ هل يستطيع اليهود والمسلمون والسود والمثليون الجنسيون وآخرون الذين كانوا ضحايا أن يتعلموا كيف يقابلوا بسلام أولئك الذين اضطهدوهم وأثاروا غضبهم؟ هل يمكن أن يُعلّموا أن يكونوا لطفاء تجاه ظلّامهم دون غضب ودون أفكار الانتقام، وهم ما زالوا يتلقون إساءة أولئك الظالمين ويسعون إلى عمل مناسب ليتجنبوا انتهاكات في المستقبل؟ هل يغدو الصفح أسهل إذا عُرف المزيد عن عوامل الطفولة المعذبة غير العادية التي

جعلت المجرمين من المغتصبين إلى السفاحين إلى الإرهابيين أن يكون لهم تلك السلوكيات البغيضة؟ هل يمكن الصفح إذا لم يعرف إلا القليل أو لا شيء عن أسباب تصرف هؤلاء الناس؟

❖ استجابات الصفح وعدم الصفح:

معظم الذي عرضناه آنفاً يبرز من التعليم الفلسفي والديني ويترك الممارسين دون تفاصيل أو مواصفات لاستجابات الصفح المناسبة التي ينبغي أن تنمّى عند زبائن الغضب. ولذلك نحن نطلب تعاريف أكثر دقة ليسير الممارسون على هديها.

استجابات عدم الصفح: حين لا يصفح الزبائن ينهمكون في تكرار معرفي متواتر عن الشخص الذي أغضبهم، أيّ مثير الحادث (أو الحوادث). يتواتر عندهم ورود صور وأفكار حول الحادث البغيض ومرتكبه ليلاً نهاراً حتى لو لم يريدوا ذلك. يتخيل الزبائن مثير الغضب أثناء فعلته ويتذكرون كيف كانوا يشعرون ويلومون المرتكب على نيته الشريرة وعمله المشؤوم. ويجترون «الانتهاك» ويفكرون كيف يستطيعون «الثأر أو الانتقام ... » وهذا يؤدي بهم إلى إخفاء الضغائن.

تبيّن الضغائن أن تذكُّر الحادث مستمر عند الزبون، وهو باق في دور الضحية، وردود فعل الغضب عنده متواصلة. وتقترح الضغائن الرغبة في الثأر والانتقام من الجاني ووجوب خضوعه للجزاء، وهذا فكر يؤدي إلى الانغلاق على نحو ما. إلا أن الضغائن في الواقع تقيد الزبون بدور الشخص المجروح المصاب وريثما يستطيع الزبون أن يتحرك مبتعداً من هذا الدور يظل التقدم صعباً.

استجابات الصفح: وعلى خلاف ذلك فإن الصفح يتضمن تنمية الشعور بالتعاطف مع الشخص الذي حرض حادث الغضب. وكما هو الحال في نظرية علاج السلوك العقلي الانفعالي (REBT) يُشجع الزبون على التفكير في الشخص المسيء على أنه كائن إنساني له عدة وجوه، بدلاً من تعريف ذلك الشخص بمصطلحات أفعاله السيئة أو أعماله. وبهذا المعنى ينسجم الصفح مع طريقة سلوكية في تعريف

الشخصية على أنها تصرفات محددة كل واحد منها يثيره منبه محيطي معين وتدعمه النتائج. وهذا القول الأخير يقترح بأن أيَّ واحد منا، إن هو تربّى في الفقر أو في أسرة متفككة أو في ألمانيا النازية أو كان لديه مشكلة مرضية خاصة، مثل ورم في الدماغ، يكون لديه إمكان أن يتصرف بشكل منكر، كما تصرف الشخص المؤذي تماماً. يتضمن الغضب والرغبة في الانتقام اللوم. وعلى خلاف ذلك فإن الطريقة السلوكية تقترح أن تصرفاتنا (سواء منها المؤيدة اجتماعياً أو العدائية) سببها تاريخنا حين تعلمنا أن نسلك ما نسلك الآن ويدخل في ذلك أيضاً القدرات البيولوجية التي هي بالتأكيد ليست تحت سيطرتنا الشعورية.

ولما كان العديد من الزبائن متدينين من المفيد أن نعلم أن مداخلة الصفح تنسجم مع التعاليم الدينية، للتفريق بين المذنب الذي يمكن افتراضياً أن يُصفح عنه، وبين الإثم (مثلاً السلوك) الذي ينبغي أن يتغير ويُستأصل. والقول الذي جاء من القديس أغسطين: «أكره الذنب وأحب المذنب» يمكن أن يكون ذا فائدة كبيرة للممارسين.

تتضمن وجهة نظر الصفح الخطو إلى الخلف والنظر إلى الشخص المسيء بطريقة جديدة. وبمصطلحات ايليس ١٩٩٤ في طريقة REBT معنى الصفح التوقف عن تعريف الأشخاص المذنبين بأنهم بكليتهم (حقيرون لا قيمة لهم) و (غير أكفاء) و (شياطين) و (أولاد حرام) أو غير ذلك من مثل هذه الأوصاف. يقترح ايليس بدلاً من ذلك أن يُعرّف المسيء بأنه: شخص معقد له سلوكيات متنوعة في سجل حياته بعضها مقبول وبعضها الآخر عدواني جداً وبغيض يدعو إلى الاشمئزاز. يقترح ايليس أنه لا يمكن أن يكون هناك شخص (شرير ابن حرام) بكليته. ومع ذلك هناك بعض الناس الذي يمكن أن يلازموا أفعالاً كلها شر وسوء. وهكذا يفرق ايليس أيضاً بين الشخص والفعل.

فكر في حالة فرانك وهو محاسب تنفيذي يبلغ من العمر ٣٣ عاماً، تزوج قبل ثماني سنوات من حبيبة أحبها فترة طويلة تدعى ستيفاني. سار زواجهما على خير ما يرام باستثناء وحيد. كانت ستيفاني تتوقع أن يتذكر فرانك كل مناسبة مهمة مثل

أعياد الميلاد والأعياد السنوية فيقدم لها بطاقة أو أزهاراً أو أي نوع من الهدايا. إلا أن فرانك لم يكن يكترث بهذه الأمور ويعتبر أن هذه المناسبات مجرد حوادث زمنية عابرة في علاقة الحب. كان يقدم العديد من الهدايا ورموزاً للعرفان بالجميل طوال العام ولكن لا في عيد ميلاد ستيفاني ولا في عيد الحب (فالنتاين). وغدت ستيفاني شديدة الغيظ وصارت تجتر كلاماً حول ما ينبغي على فرانك فعله وفق توقعاتها ومطالبها. وازداد التوتر في علاقتهما.

الصفح بالنسبة لستيفاني يتضمن رؤيتها لفرانك من أوسع وجهة نظر على أنه رجل يتمتع بالكثير الكثير من الصفات. بعضها جيد وبعضها غير جيد.

ويتضمن صفح ستيفاني تطوير فهم للعوامل التي أدت بفرانك إلى أن يتصرف على النحو الذي يتصرف به، أي أن تضع نفسها مكانه. ربما كان والد فرانك يسلك هذا النوع من التصرف، وربما كانت المسائل مالية أو تتعلق بضغوط الوقت. إن الصفح لا يقترح أن تتخلى عن رغبتها أو تتفق مع فرانك أو تعذر أعماله. بل إن العملية هي اتخاذ وجهة نظر وتفهم يساعدان على تخفيض ثوران الغضب والاجترار المعرفي.

الصفح يعني تغيير ردود الفعل المعرفية الانفعالية السلوكية. حين يصفح الزبائن يفكرون في مصطلحات مختلفة أوسع حول حياة المسيء والقوى التي ساقته إلى أن يتصرف بشكل كريه. وحينئذٍ يشعر الزبون أنه أقل غضباً أو يتخيل المشكلة بل إنه قد يتصرف بشكل يساعد فيه المسيء بطريقة ما.

تمثل حالة فرانك وستيفاني مشكلة صغيرة نسبياً. وعلى خلاف ذلك يبدو من المستحيل مبدئياً أن يصفح ضحايا الجرائم الكبرى والإرهاب والفعاليات الدكتاتورية، ومع ذلك ذُكر العديد من الحالات أظهرت أن مثل هذا الصفح قد حدث فعلاً.

فكر في حالة رونالد كارلسون Ronald Carlson الذي ورد عنوانه على الإنترنت على الشكل التالي: (www.Restitutioninc.org/forgive/carlson) قُتلت أخته عام ١٩٨٣ وأراد الانتقام على الفور. قُبض على رجل وامرأة ووجد أنهما مجرمان وصدر

الحكم عليها بالموت. بدا أن كارلسون رضي عن هذا الأمر إلا أنه استمر يشعر أنه مترع بالغضب والكراهية. وراودته أفكار الانتحار. وفي محاولة لمساعدته اقترح النائب العام عليه، أنه سيشعر شعوراً أفضل بعد إدانتهما وتنفيذ الحكم فيهما حين يعلم أنهما دفعا جزاء فعلتهما. ولكن رونالد ظل يشعر بعدم الراحة وبالغضب وبالهياج. ثم بعد ثماني سنوات واجه القاتلين، أحدهما في السجن والآخر بطريق رسالة. وأشار إلى أنه غفر لهما وأنه لم يعد يحمّلهما تبعة فعلتهما. وذكر كارلسون أن صفحه هذا أدى إلى راحة عظمى له وحال دون أن يدمر الحادث ما تبقى من حياته. ومع أن كارلسون شهد تنفيذ الحكم في أحد القاتلين، إلا أنه لم يدعم عقوبة الموت، معتقداً أن هذا يسبب ضحايا أكثر. كان يعتقد أن صفحه أنقذ حياته الشخصية.

ونذكر مثلاً آخر حالة ابا غايلي Aba Gayle التي صفحت عن رجل قتل ابنتها البالغة من العمر ١٩ عاماً. قُبض على القاتل ويدعى دوغلاس ميكي Douglas Mickey واتهم وحكم عليه بالإعدام. كانت غايلي تشعر مبدئياً أنها منهكة بالغضب والكره ورغبة الانتقام واليأس. لم تكن تستطيع أن تقود سيارتها وهي باكية لا ترى الطريق، وقد أكد النائب العام لها، كما حدث في الحالة الأولى، أنه حين ينفذ الحكم بالقاتل ميكي ستشعر شعوراً أفضل. ومع ذلك وبعد ثماني سنوات من الرغبة في الانتقام بدأت تقرأ حول موضوع الصفح. وشاهدت بالفيديو أحد اليهود الناجين من مذبحة الهولوكوست الذي كان مستعداً للصفح لا عن الشعب الألماني وحده بل عن حراس المعسكر الذين قتلوا جميع أعضاء أسرته. أثّر هذا في نظرتها وموقفها، فبدأت تفكر أن باستطاعتها أن تصفح عن الذي قتل ابنتها. وشرعت تفكر ملياً وكتبت في الواقع رسالة إلى القاتل تعبر فيها عن صفحها وإشفاقها. وتذكر أن هذا كان نقطة تحول ساعدتها على الراحة من يأسها. ومع أن هذا قد يبدو مفاجئاً للامنتمين من الناس فقد طورت غايلي «صداقة» مع القاتل، وأيضاً صارت صديقة لبقية النزلاء من المحكومين بالإعدام والذين ينتظرون أدوارهم لتنفيذ الحكم. فقد زارت العديد منهم وبعثت برسائل إليهم. كتبت تقول: «إن ما تعلمته هو أن الشفاء والنعمة يمكن أن ينجزهما أيٌّ شخص تحت أية ظروف بمعجزة الغفران».

(www.Catherineblountfdn.org/ala's.htm).

راجعنا أيضاً حالة ديبي Debbie ابنة ١٦ عاماً (Morris 1998) بينما كانت في موعد مع صديق لها، وضع اثنان من الغرباء هما روبرت ويلي وجوزيف فاكارو (Robert willie and Joseph Vaccaro) المسدس في رأس صديقها مارك وأطلقا عليه النار وتركاه يموت واغتصباها وعذباها عدة مرات. وحين قبض عليهما حُكم على أحدهما بالإعدام، واعترف بارتكابه حوادث قتل أخرى من بينها قتل فتاة. ومع ذلك وكما جرى في الحالتين المذكورتين آنفاً لم ينته غضب ديبي وألمها المبرح حين حُكم على المجرم ويلي بالإعدام. لم تشفِ العدالة انفعالاتها السلبية وأفكارها التي استمرت بتواتر أعلى وحدة أكبر. ولم تشعر ديبي بالراحة إلا حين أصبح باستطاعتها فهم أفعال المجرمين وحين صفحت عنهما. ووصلت كما يقال إلى نتيجة وهي: أن الصفح ليس فقط إدراك أنه ما يزال على المسيء أن يدفع الثمن ولكن الصفح يتيح للضحية أن تتحرك قدماً في حياتها.

وأخيراً نذكر أن العديد من الناجين ومن الضحايا يستعملون مآسيهم أساساً ينطلقون منه لمحاولة مساعدة الآخرين. فكروا في هذا القول الرسالة التي بدر ت منظمة Life Sentence وهي منظمة أنشأها آباء فقدوا أولادهم بالعنف:

إن هدفنا إطلاع الناشئة والأهل والعامة على آثار العنف المدمرة. ومن خلال بعض محاضراتنا التي اخترناها نشارك الآخرين في قصصنا الحقيقية الشخصية بطريقة تصويرية قوية جداً. نحن نقدم الواقع للناشئة في هذا الزمن بشكل يستطيعون به فهم الأمور: من خلال قلب أم (www.Lifesentence.org).

هذه الحالات الشواهد تقترح أن الناس يبدون قادرين على الصفح في عدة نماذج من الإساءات الضعيف منها والعنيف. ولما كانت هذه الحالات مترعة بمراجع الدين الذي هو أصل الصفح والمغفرة فإنها تكون مساعدة للممارسين الذين يعملون مع زبائن متدينين. وعلى أية حال من المهم للممارسين أن يعرفوا كيف يحققون الصفح عند الزبائن المتدينين وغير المتدينين على السواء.

نموذج صفح للممارسين:

كما أشرنا آنفاً الصفح عملية تنمو مع الزمن. ومع أن الممارسين قد يسعون إلى خطوات مبرمجمة مميزة، ربما كي يتأكدوا ويطمئنوا إلى أن الزبائن يتحركون قدماً فمن المرجح، كما هي الحال في مراحل التدخل الأخرى، أن لا يعمل الزبائن وفق طريقة متراصّة الخطا. إن الحركة باتجاه الصفح، بمساعدة الممارس أو بدون مساعدته، تتبع فقط سبيلاً عاماً. لا يوجد تسلسل صارم ويستطيع الزبائن أن يجربوا بعض الخطوات فقط (Enright,2001). إن الصفح عن حوادث صغيرة نسبياً مثل سوء سلوك من صديق أو فرد من أفراد الأسرة يختلف عن الصفح عن تصرفات خطيرة مثل الاغتصاب أو سَجْن خاطئ. والزبائن الذين كانوا يعيشون دائماً في عالم مستقر نسبياً، وكل ما فيه قابل للتوقع ينفذون عملية الصفح بشكل مختلف عن ضحايا التعذيب أو ضحايا المصادفات المقيتة الكبرى.

فيما يلي وصف مختصر لمراحل الصفح الأربع:

الغضب المكشوف: يسبق الصفح نمو وعي كامل بتجربة الغضب. ويتوقف الأمر على مثير الغضب وما يرافقه من تقويم. قد يعاني الزبون الكره والعداء والمرارة إلى جانب نماذج عن أفكار مجترة في الانتقام وهزيمة النفس، مثل خدر انفعالي وتخطيط استحواذي لحوادث غير مرغوبة في المستقبل ومعاناة الأرق. تتفاوت نماذج التعبير من الاستحواذ مع مشاعر سلبية ورغبة معرفية في الانتقام إلى مجرد الرفض البسيط. ويستطيع الممارس باستعمال مهارات المناقشة والتفكير والإنصات الداعم الفعَّال، أن يساعد الزبون على مواجهة مشاعره وأفكاره وسلوكياته التي ترافق المثير. وحين تتكشف تجربة الغضب يمكن البدء بإعادة بناء هذه التجربة مع فعالية أخفض.

وعلى هذا فإن العملية تبدأ باشتراك الممارس والزبون بالاعتراف أنه قد وقع ظلم وأن الزبون عانى عذاباً نفسياً وربما ألماً جسدياً. وإن الآثار والعاقبة كانت سلبية. بالنسبة لبعض الزبائن سيكون المثير صغيراً من الوجهة الموضوعية وبالنسبة للآخرين سيكون شديداً قاسياً. لنفكر بزبائن خانهم أصدقاؤهم إذ كشفوا أسرارهم الشخصية لآخرين من الناس، أو زبائن أضاعوا أموالهم عند جامع أموال خسيس عديم الضمير، أو زبائن كانوا ضحايا لعمليات نصب مالية أخرى. أو لنفكر بزبائن كانوا هدفاً لمثيرات غضب كبرى مثل العنصرية أو التفرقة الجنسية أو التفرقة العمرية (بين الأعمار) ينجم عنها خسارة وظائف أو فرص للتقدم.

وأخيراً: فقد يكون بعض الزبائن قد تعرض لهجوم جسمي أو للاغتصاب أو نالهم عذاب كبير. في كل حالة من هذه الحالات من المرجح أن الزبون عانى تجربة غضب ربما بشدة عالية، وإن نظرته إلى العالم قد تبدلت. لقد أصبح هؤلاء المعذبون عديمي الثقة تنتابهم شكوك في وعود الآخرين وهم على الأغلب شديدو الارتياب. قد يلجؤون إلى إيمانهم الديني يسألونه وطالما جلب إليهم الراحة من قبل، وقد ينشأ لديهم مشاكل مع الأشخاص أو مشاكل سلوكية أو مشاكل طبية نتيجة لمثير الغضب. إن الاعتراف الكامل بحادث الإثارة والغضب في حد ذاته وما يرافقه من مشاكل هو أول خطوة في العملية.

اتخاذ قرار الصفح: يتوقف الزبائن غالباً عند طراز من الاستجابة واحد حتى لو كان هذا الطراز هزيمة النفس. وفي الحقيقة جرت دراسة يلعب فيها اثنان من الأشخاص لعبة (معضلة السجين) أُخبر الطرفان أن تعاونهما يؤدي إلى نتيجة أفضل لكليهما على حين أن تنافسهما قد يكون مؤذياً لهما معاً (Kassinove and Colleagnes 2001).

وبالرغم من التعليمات تنافس اللاعبان عدة مرات بدلاً من أن يتعاونا وكان كل منهما يتصف بشخصية سمة الغضب فيها عالية ـ وهذا نموذج لتصرف هزيمة النفس. وكانت العاقبة أن كلا اللاعبين مني بالخسارة.

يصبح الغضب الذي لا يصفح وتخيلات الانتقام أمراً معتاداً. ومع أن ذلك يؤدي إلى فقدان حل المشكلة يستمر الزبون في طريق هزيمة النفس. وهكذا فإن الممارسين في هذه المرحلة يساعدون الزبون على أن يدرك أن الاستمرار في التركيز على أذى المثير وعلى التقييمات الملتهبة، قد يؤدي إلى آلام مبرحة غير ضرورية وببذل الممارس مزيداً من المشاركة الوجدانية والدعم وبتكرار رواية بنّاءة لقصة إثارة الغضب، قد يفكر الزبون في النهاية بفكرة الصفح كاستراتيجية لتحسين الحياة. وكبديل لذلك يمكن أن يقترح الممارس الصفح بلطف على الزبون. إن تكرار رواية القصة مهم لأن كل إعادة لها تتيح للزبون أن يرى عناصر جديدة وأحياناً أقل إزعاجاً في الحادث السلبي. وفي تلك المرحلة يساعد الممارس الزبون على أن يتخذ الصفح استراتيجية لحل غضبه ومرارته وليسير قدماً في الحياة. وثمة خطوة مهمة هي التحول في بعد الزمن.

اطلب إلى الزبون أن «يصرف الذهن» عن الماضي دون أن ينساه. اسأله عن المستقبل. ما هي الأهداف الموجودة الآن وماذا يحتمل أن يحدث؟ اسأل الزبون: «ماذا يمكن أن يحدث إذا توقفت أفكار الانتقام ونياته؟».

مرحلة العمل: يبدأ الزبون الآن بالعمل المشخص الفعّال للصفح عن الشخص الذي أثار الغضب. وهذا يتضمن تطوير طرق تفكير جديدة عن المسيء تشجع على الإشفاق والتفهم. قد يساعد الزبون الغاضب الذي ما زال يشعر بالمرارة أن يتفهم طفولة المسيء، أو أن يضع الحادث (أو الحوادث) في سياقه بتفهم الضغوط التي كان يرزح تحتها المسيء وقت وقوع الذنب. ما هو الدور الذي تلعبه المخدرات أو الكحول أو الطفولة البائسة أو المرض النفسي أو قصور الدماغ في حياة المسيء؟ هل كانت معتقدات المسيء الدينية أو أوهامه أو تعلمه سلوكيات في وسط اجتماعي خاص أو في سياق ثقافي معين تساهم في تصرفه هذا؟ في أسرة ذلك المسيء أو في ثقافته أو دينه الأصلي ما هي القواعد التي تعلمها حول معاملة الأطفال والمجرمين والنساء وكبار السن أو الناس الآخرين بصورة عامة؟ هل كان هذا المسيء ضحية البيولوجيا والتعليم الذي تلقاه؟

لا يستطيع الممارس أن يساعد الزبون على تطوير طريقة جديدة في التفكير لكي يعفي المسيء من مسؤوليته. ولكن الهدف هو تفهم أفضل للمسيء وتفهم القوى التي شكلته والتي أدت به إلى سلوك الإساءة هذا. وخارج نطاق العفو والنسيان والقبول والتبرير فإن الهدف هو تطوير الإرادة لتجربة التعاطف أو المشاركة الوجدانية والإشفاق نحو مرتكب الإساءة.

إن الهدف المركزي لمرحلة العمل هذه هو القبول البسيط لألم جسمي جائر وانزعاج انفعالي ناجمين عن أفعال المسيء. وبهذا القبول نحن نعني تذكر الحوادث والاعتراف بما حصل دون الرغبة في السعي إلى الانتقام. والتحدي بالنسبة للزبون هو أن ينظر إلى المسيء شخصاً بكليته (في كيانه الكلي) وأنه تصرف بشكل سيء بسبب قوى بيولوجية وبيئية من حوله. وحين يتم هذا التحول قد يكون الزبون الآن جاهزاً للبدء بتقديم درجة صغيرة من النية الحسنة تجاه المسيء. وهذا قد يتضمن كبحاً بسيطاً لرغبة الانتقام. وقد يتضمن أيضاً تعريف الزبون لنفسه تعريفاً معززاً يتضمن صفات الرحمة والكرم. يبدأ الزبائن بالسؤال: «أي نوع من الأشخاص أنا؟» والتحول قد يتضمن أولاً شكلاً ما من التراضي والمصالحة. ويبدو إعطاء أي شيء إلى الشخص المسيء للزبون مستحيلاً حين تبدأ المداخلة. قد يتكلم الزبائن مثلاً على أعضاء في الأسرة لم يلتقوهم مدى سنين بسبب انتهاك ما أدى إلى غضب شديد. وقد يعبرون عن تمنياتهم مبدئياً بأن يستمر هؤلاء الأقرباء في التألم ومعاناة العذاب.

ومع ذلك هناك حالات صفح تحدث في اللحظة الأخيرة، مثل زيارة الزبون لشخص مريض في نهاياته كان قد أساء إلى ذلك الزبون في الماضي. في هذه النقطة قد يقدم الزبون هدية من وقته يقضيه مع المسيء، أو قد يمسك بيد المريض، أو يرسل بطاقة أو طاقة أزهار أو حلوى. فحين يبدو المسيء في حالة واهنة تتخذ نظرة أخرى. والغريب المتناقض أن الزبون هو الذي يستفيد من هذا النوع من الصفح؛ لأنه هو الذي يشعر شعوراً طيباً حين يتم السلام والمصالحة.

التحرر والتعميق: يبدأ الزبون الآن بإدراك أن الصفح على المسيء يؤدي إلى تغيير معرفي وراحة انفعالية. وقد يستطيع الزبون بمساعدة مهني في الصحة العقلية أن يعيد بناء الماضي جزئياً (مثلاً يفكر في الماضي بشكل مختلف) ويجد معنى في الغضب وفي الألم الذي عاناه. وهذا المعنى يُكتشف ويعزز بطرق مختلفة بعضها يمكن أن يقترحه الممارس.

بعض الضحايا الذين أصابهم حيف كبير يكتبون كتباً عن هذا. كتب بريمو ليفي Primo levi وهو إيطالي نجا من معسكر اعتقال كتاب «Survival in Auschwitz» كان هدفه فيه أن يروي قصته ويرضي ميله إلى «التحرير الداخلي» (ص٥) وكتب آخرون على مواقع متعددة الأغراض في الإنترنت شعراً وقصصاً وابتكروا أفلاماً والتقوا ناجين آخرين كاتبوهم عبر البريد الإلكتروني ليحققوا تعميقاً لتحررهم الشخصي من الغضب ومن الانتقام. (www.stardate.bc.ca/survivors. g. e).

وأحدث بعض الزبائن مواقع على الإنترنت ليكرِّسوا انتباهاً كاملاً لقصتهم الشخصية الفريدة. يمكن ببحث بسيط على الإنترنت تحت عنوان «الناجون» الوصول إلى عدة روابط وصلات للتشارك في جميع أنواع القصص التي حدثت.

عند القليل النادرين يكتشف المعنى في تبحر حقيقي في العلم. فكر في حياة وعمل الدكتور فكتور فرانكل Dr.Viktor Frankl الذي طور علاجاً بالكلام وتحليلاً وجودياً. يعتقد فرانكل أن الكائنات الإنسانية ليست مجرد لعب بأيدي قوى بيولوجية وبيئية (محيطية) بل إن الكائنات الإنسانية تفكر وتتخذ قراراتها الذاتية حول الحياة.

وهكذا هو يرى أن «البحث عن معنى» هو أول دافع إنساني. وفي طريقة علاجه الكلامي يُساعَد الزبائن على أن يكتشفوا معنى في أوضاع حياتهم الذاتية. إن المعالجين بالكلام يساعدون الزبائن على إعادة التوجه والشفاء من الحوادث المقيتة في حياتهم. وذلك بتقوية الثقة بمعنى الحياة غير المشروط وبكرامة الإنسان وجلال

منـزلته. وتعتمـد أفكار فرانكل جزئياً على بحثه الذاتي عن المعنى أثناء وجوده سجيناً في معسكرات الاعتقال النازية بين عامي ١٩٤٢ و١٩٤٥. ومع أننا نستطيع أن نتصور كيف يمكن أن يكون رد فعله تجاه صدام حسين أو أسامة بن لادن، فإن بحث فرانكل عن المعنى ساعده بالتأكيد على النجاة من المعسكرات النازية (انظر Frankl 1984).

إن نظرة فرانكل مختلفة عن نظرتنا. فالعلماء ما زالوا يتجادلون منذ سنين حول درجة كوننا مفكرين أحراراً في مقابل درجة كوننا لعباً بيد البيولوجيا والبيئة أو المحيط. يأخذ فرانكل وجهة النظر الأولى على حين نفهم نحن أهمية وجهة النظر الثانية. إلا أن النقطة المهمة هي أن كلا النظرتين يمكن أن تستعملا لتعميق فهم الظروف المقيتة في الحياة وكلاهما يمكن أن يزود بوسائل للتحرر من الألم.

وللمساعدة على توطيد معنى وعلى التحرر، يستفيد العديد من الزبائن من الاحتفاظ بمفكرة (سجل يومي) لرصد كل مرحلة من عملية الصفح ووضع عناوين لها (Enright 2001). وقيمة ذلك هي في أن الممارسين يستطيعون أن يقترحوا أسئلة معينة على الزبون يضعها في ذلك السجل وهي أسئلة يمكن أن تعزز الحركة باتجاه صرف النظر عن تكرار ذكر حيف الماضي وظلمه. فمثلاً بالنسبة للوعي والدراية يستطيع الممارس أن يقترح على الزبائن أن يجيبوا عن مثل هذه الأسئلة: «كم من الوقت لبثت غاضباً؟» أو «ما هي بعض الأسباب التي أبقتك غاضباً تطلب الانتقام» أو «ما هي بعض الأسباب التي صرفت ذهنك عن الغضب مع أن المسيء بقي دون محاسبة على ذنبه؟» وبالنسبة للتشجيع على اتخاذ وجهة نظر وتطوير رؤية أوسع يمكن أن يُطلب من الزبائن أن يكتبوا حول المواضيع التالية: «ماذا تظن أن الحياة كانت تبدو للمسيء حين كان ينمو ويكبر؟» أو «كيف حاول المسيء أن يتعامل مع أب فاسد متعسف؟» أو «هل يستطيع المسيء بطريقة ما أن يبدو كأنه ضحية؟» قد يريد الزبون أو لا يريد مشاركة الممارس في الأجوبة وكل خيار له يعتبر مقبولاً. إن مجرد الاهتمام بالأسئلة مفيد ولو لم يكن ثمة تقويم.

من المهم احترام التفاوت الثقافي بين الزبائن. قد يعزز البعض تحسنه وتقدمه في العلاج بمقابلة الآخرين، على حين يريد البعض أن يعمل بمفرده. البعض يتكلم إلى الغرباء في المراحل الأولى من التحسن، على حين يتكلم آخرون فقط مع أعضاء أسرهم. البعض سوف يعزو قوته إلى صورة دينية أو إلى مجموعة من المعتقدات الدينية، بينما سينظر آخرون إلى العلم وإلى المصادر الدنيوية طلباً للمساعدة. البعض سوف يريد أن يناقش رؤوس موضوعات سجله اليومي (مفكرته)، وآخرون يجدون من غير المناسب أن يشاركهم أحد في ذلك. نحن اقترحنا أن برنامج إدارة الغضب وعلاجه الناجح يعمل بشكل أفضل إذا قام على أساس خطة متطورة قائمة على التعاون. ذلك التعاون هو بالتأكيد خطوة في تلك المرحلة من عملية الصفح.

إن عملية الصفح والتحول المعرفي والارتياح من الغضب والمعنى المطوّر من جديد المتعلق بالإساءة وبالمسيء، تؤدي إلى تزايد الاهتمام وزيادة التفهم للأنا وللآخرين. سيعيد الزبائن اكتشاف الهدف في الحياة ويطورون الاهتمام بالجماعة التي ينتمون إليها. إن الزبون الصافح سيكتشف بالتأكيد تناقضاً ظاهرياً في الصفح. فهو يقدم للمسيء الوقت والإشفاق والتعاطف أو المشاركة الوجدانية والرحمة والكرم ولكنه هو الذي يستفيد ويتقدم ويتحسن حاله.

استمارة معلومات للزبون

الغضب والمرارة والصفح

كثير من الناس يخفون الغضب معتقدين أن من المناسب أن يستمروا في المشاعر السيئة. وهم يكررون تذكر المشكلة التي أدت إلى الغضب في أذهانهم ويفكرون كيف كان الشخص الآخر على خطأ. ويعتقدون أن ذلك الشخص ينبغي أن «يدفع» ثمن الغضب والمرارة التي سببها لهم.

يُحتفظ أحياناً بالضغائن سنين وسنين. ولسوء الحظ إن الغضب والمرارة وأفكار الانتقام ليست صحيحة على الإطلاق. إنها تؤدي إلى انشغال بالماضي أكثر من أن تتيح الاستمتاع بالحاضر وتبقي الشخص الذي أسيء إليه رهن دور «الضحية».

إلى متى ينبغي عليك أن تتألم من أحداث الماضي؟ إن الأمر يتعلق بك إلى حد ما. ومن غير الحكمة بالتأكيد تجاهل مظالم الماضي التي أدت إلى إصابتك بالألم. إلا أن الغضب والمرارة الراهنين لا يفيدان لأنهما يؤديان إلى أفكار مجترة وإلى مستويات كرب جسمي. وفي النهاية يمكن أن يؤدي هذا إلى اضطرابات في النوم وإلى مشاكل قلبية وإلى أشكال جديدة من الاضطراب والفوضى في الحياة.

إن تربية الصفح يمكن أن تكون الخطوة الأولى نحو التحرك قدماً من سجن الماضي. إنها تشمل تطوير تفريق واضح جدي واع بين الاستجابة الصحية «لصرف الذهن» عن الحادث وبين «الاستسلام لدور الضحية» ولأشكال أخرى غير مقبولة من التكيف مثل نسيان ما حدث. الصفح يعني التخلي عن الاعتقاد بأن الإدانة المتواصلة والجزاء وحدهما سيشعرانك شعوراً أفضل.إن تربية الصفح تعطيك القدرة على السيطرة على مشاعرك وأفكارك وتصرفاتك الذاتية إن الصفح يعني أن تعيش في الحاضر

وأن تطورفهماً للسبب الذي جعل الشخص الآخر يتصرف بعدوانية، وربما تفهماً لأن الشخص المسيء نفسه كان ضحية الظروف. الصفح عملية إشفاء تستغرق وقتاً.

«الصفح لا يغير الماضي ولكنه يوسع المستقبل»

(بو ل بويس ، مؤلف)

Paul Boese

اسأل المدرس الذي يعمل معك كي يساعدك على فهم أن الصفح ليس مرادفاً للمعاني التالية:

- ❖ قبول تصرف المسيء.
- ❖ عذر مافعل
- ❖ اتخاذ موقف حيادي
- ❖ نسيان السلوك العدائي
- ❖ تبرير فعله المسيء
- ❖ مجرد الهدوء أو عقد هدنة

فكر بهذا الذي قاله الطبيب النفسي توماس ساس Thomas Szasz

الأحمق لا يصفح ولا ينسى

الساذج يصفح وينسى

الحكيم يصفح ،لكنه لا ينسى

هل أنت حكيم؟ ناقش منافع تربية الصفح مع الممارس الذي يشرف عليك.

هوارد كاسينوف ريمون شيب تافرات تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين (٢٠٠٢)

١٦

تـوقي الانـتكاس

لقد عدت لتوي من بوسطن إنه الأمر الوحيد الذي تفعله إذا وجدت نفسك هناك

فريد الـن

Fred Allen

يحقق العديد من الزبائن تقدماً جوهرياً بفضل المشاركة في برنامج بنّاء لإدارة الغضب وعلاجه، وذلك باستعمال استراتيجيات موصوفة في الدليل المرشد. ومع ذلك لما كان الغضب مجموعة معقدة من الأفكار ومن نماذج النشاط الجسمي والسلوكيات الحركية والكلامية فليس من المرجح أن يحدث التغيير بتقدم سهل. وليس من غير الشائع أن تتقطع بعض مراحل إنقاص الغضب بعودة ظهور تجارب الغضب الشخصية وإظهار التعبير عنها للآخرين. وهناك سيناريو شائع آخر وهو أنه في منتصف دور التحسن، قد يقع للزبائن حادث غضب قوي يفضي إلى مشكلات درامية تترك الزبون (وربما الممارس) يشعر بالخيبة. حين يرتد الزبون عن الطريق القويم أو ينتكس إلى طرق تصرف سابقة من السهل الاستنتاج أن العلاج أخفق ويدعو هذا الممارس إلى التشاؤم والاعتقاد بأن الزبون ليس قادراً على القيام بتقدم جوهري دائم. في تلك اللحظات يكون بعد نظر الممارس وقدرته على إعادة تركيز العلاج هما اللذان يؤديان إلى تفاوت مجمل عاقبة الحال.

أول ما دُرس توقي الانتكاس كان في مؤلف مارلات وباركس Marlatt and Parks (١٩٨٢) ومارلات وغوردون Marlatt and Gordon (١٩٨٥) الذي أشار أنه بعد النجاح في معالجة مشاكل سلوكية متنوعة ـ كالتدخين وشرب المسكرات والإفراط ـ في الطعام وتعاطي المخدرات واضطراب العصاب القهري الاستحواذي ولعب القمار، غالباً ما يعود الزبائن إلى تصرفاتهم القديمة. وفي الواقع إنه بين ٥٠٪ إلى ٩٠٪ من الزبائن الذين نجحوا في إنقاص تناول الطعام المفرط والتدخين والمشاكل الأخرى يتنكسون في آخر الأمر.

ليس الانتكاس مرادفاً لإخفاق العلاج الذي يوجد فيه تقدم قليل أو لا يوجد تقدم على الإطلاق. بل بالأحرى إن تعبيري (الارتداد) و (الانتكاس) يشيران إلى زيادات قليلة أو شاملة في سلوكيات المشكلة بعد أن كان التحسن قد ظهر تماماً. وفي جميع الاحتمالات يحدث هذا لأننا لم نركز بشكل أساسي على تماسك مكاسب العلاج وحفظها. وهكذا فإن الخطوة الأخيرة المهمة في برنامج إدارة الغضب وعلاجه هي تهيئة الزبائن سلفاً للسيناريو المحتمل بأن الغضب قد يعاود الظهور. وبينما يصف برنامج إنقاص الغضب هنا التركيز على المداخلات لإنقاص تنشيط المثيرات المعروفة الراهنة، فإن توقي الانتكاس يركز على تعرّف علامات إنذار الانتكاس وتحليلها وتدبيرها، وهي التي قد تشمل مثيرات غير معروفة أو نادرة. ويشمل توقي الانتكاس إجراءات مبادرة لإنقاص ميل الزبائن إلى الارتداد والاستجابة بغضب. فيُعلّم الزبائن أن من الأفضل والأثمر لهم بدلاً من أن ينهمكوا في لوم النفس والحكم عليها حين يحدث الارتداد، أن يفهموا ماذا حدث ويتحملوا المسؤولية للحفاظ الإضافي على السلوك المتحسن.

يمكن استعمال عدد من الطرق لإعادة الزبائن إلى سبيل مثمر منتج وإلى محاربة اليأس من استمرار التقدم بعد أن يعود غضبهم للظهور. إن زيادة تركيز العلاج على مثيرات غضب إشكالية على وجه الخصوص، وعلى مثير نادر وزيادة تواتر الجلسات أو رفع حدة وتكرار التمرين على مجموعة من المهارات الجديدة كل ذلك يساعد على إنقاص الارتداد.

وهكذا فإن الجزء الأخير من برنامج إدارة الغضب وعلاجه الشامل يتضمن تنمية استراتيجية توقي انتكاس سابقة التأثير. وهذه تصبح جزءاً من خطة عمل تعاونية بين الممارس والزبون للحفاظ على مكاسب العلاج وللتعامل مع الأوضاع الصعبة المحفوفة بالمخاطر. إنها تتضمن تنمية الاستباق والتوقع والمكافحة للتغلب على المشاكل كجزء من برنامج سيطرة الزبون على نفسه عندما ينتهي التدخل الشكلي الأصلي.

إن الانتكاس بطيء وغادر في تسلله وهو يبدأ بالارتدادات. أي أنه في منتصف تقدم واضح يعاني الزبائن غضباً ويعبّرون عنه بالطرق القديمة نفسها. وهكذا فإن الارتدادات قد تأتي مبدئياً مفاجأة لكل من الممارس والزبون بعد أن بدت الأمور تسير سيراً حسناً جداً. تم التعرف على عناصر مشتركة في عملية الانتكاس تحدث في علاج أنواع متعددة من الإدمان ونحن نعتقد أنها تنطبق على علاج الغضب (Park and Marlatt,2000).

تبدأ عملية الانتكاس حين يجرب الزبون شعوراً بالسيطرة يدركه في نفسه أو شعوراً بالنجوع الذاتي. وهذا قد يحدث حين يتعلم الزبائن أن يسترخوا، وأن يطبقوا تقويمات معرفية جديدة على مثيرات غضبهم الشائعة، أو حين يطورون وجهة نظر مركزية أوسع على مداخلات الصفح.

حتى لو كانت المكاسب الحقيقية ضئيلة كما هو الحال غالباً في بداية أي برنامج تدخل، قد يضخم الزبائن تقدمهم معتقدين أنهم يسيطرون بوضوح على مهارات إدارة الغضب وعلاجه، على حين أنهم في الواقع قد جربوا نجاحاً مع مثيرات صغرى غير متواترة. وعندما يزداد عدد المثيرات الشائعة التي دُبّرت بنجاح مع أقل حد من الغضب أو بدون غضب يكون هناك زيادة مطابقة متماثلة في إدراك الزبون لنجوعه الذاتي.

يمكن أن يستمر هذا إلى أن يعاني الزبون من مخاطرة مفرطة وبغيضة بشكل قوي، أو ربما من مثير جديد (مثلاً: «أستطيع تدبير معظم الأمور الآن ولكن عندما علمت أن ابنتي أخفقت وخرجت من المعهد أواه! لقد سئمت وخرجت عن طوري غضباً في الواقع»). هذه التجربة تهدد السيطرة المدركة وتنقص الشعور بالنجوع الذاتي وفي النهاية تزيد احتمال الانتكاس الكلي.

وبديلاً عن ذلك فإن استجابة مواجهة مبرمجة سلفاً للتعامل مع مثير جديد عالي المخاطرة (مثل صراع غير متوقع أو خيبة) سوف تنقص احتمال الانتكاس. إذا واجه الزبون المثير الجديد بشكل ناجح يزداد نجوعه الذاتي حتى أكثر من ذي قبل. وإذ

تطول مدة السيطرة على الغضب ويواجه الزبون بشكل ناجع مثيرات الغضب النموذجية الجديدة، فإن احتمال الانتكاس إلى النماذج القديمة في التعبير عن الغضب ينقص وهكذا تتطور دورة تقويم إيجابية.

أما الزبائن الذين لم يتعلموا استجابات مواجهة ناجعة ليستعملوها حين يواجهون أوضاعاً فيها مخاطرة عالية جديدة، فإنهم يميلون إلى الدخول في دورة سلبية. مثلاً إن ارتداداً يتعلق بحادث غضب قد ينجم عنه نقص في النجوع الذاتي وشعور بفقدان المقدرة. ويشعر الزبون أنه هُزم. وهذا الشعور المنخفض بالنجوع الذاتي وبالهزيمة بدوره قد تتبعه عودة تفجر كامل لنماذج الغضب القديمة، أو يتبعه نمو تصرف آخر غير متكيف مثل شرب الكحول أو تعاطي المخدرات أو العدوان.

وعملياً حسب رأي باركس ومارلات Parks and Marlatt (٢٠٠٠) يكون حجر الزاوية في توقي الانتكاس هو التمرين على مهارات المواجهة. وباصطلاح إدارة الغضب وعلاجه هذه المهارات تهدف إلى تعليم الزبائن مايلي:

أ) أن يفهموا ان الارتدادات هي جزء من عملية التحسن، ولهذا ينبغي أن يتوقعوا سلفاً أن ذلك سوف يحدث. نحن نعرض على الزبون استمارة معلومات (في آخر هذا الفصل) تُترك في غرفة الانتظار، أو تُعطى للزبائن لزيادة درايتهم باحتمال الانتكاس.

ب) أن يتعرفوا ويوافقوا على قائمة بالمثيرات ذات المخاطر العالية (أُناس أو أوضاع) يمكن أن تكون إما جزءاً متواتراً في محيط الزبون، أو تمثل أوضاعاً غير متواترة ولكنها محتملة.

ت) أن يواجهوا المثيرات ذات المخاطر العالية ويقاوموا الرغبة في العودة إلى طرق الغضب السابقة بتطوير مهارات اتقاء الغضب.

ث) أن يُجروا شكلاً ما من «السيطرة على الضرر» حين يقع ارتدادات إلى الغضب (لا مناص منها) بحيث لا يرى الزبون أن الارتداد إشارة واضحة أكيدة إلى الاخفاق.

ج) أن يثابروا على خطة العلاج بعد الارتداد .

ح) أن يتعلموا كيف يبتكرون أسلوب حياة متوازن يقلّ فيه احتمال أن تظهر مثيرات جديدة وتقويمات سيئة التكيف أو أن تكون منغصة. وهذا يتضمن مساعدة الزبائن على أن يناموا جيداً ويأكلوا جيداً ويقضون الوقت بشكل مجد، كما يتضمن طمأنتهم إلى أن بعض الوقت الحر ينبغي أن يترك في الحياة من أجل أمور ترفيهية مسلية. سيصبح الزبائن أكثر قدرة على التعامل مع المشاكل الجديدة إذا أخذوا نصيباً من الراحة ولم يكونوا منهكين بصعوبات أخرى.

نحن نعتقد فيما يخص إدارة الغضب وعلاجه أنه من المهم بشكل خاص تهيئة الزبائن للارتدادات أثناء التقدم وتنمية استراتيجيات لتذليل العقبات وتعرف المثيرات الخطرة باستمرار والتقويمات المعرفية غير النافعة من أجل الحفاظ على مكاسب العلاج. وسوف نناقش فيما يلي طرقاً خاصة تجسد فلسفة توقي الانتكاس في علاج الغضب.

تهيئة الزبائن للارتدادات:

وضع العقبات في نصابها الصحيح

يعتقد الزبائن نموذجياً ان المشاركة في الاستشارة الفردية، أو ضمن جماعة تعني انهم سيظهرون تحسناً مستمراً مع الزمن. يُتوقع أن يأتي كل أسبوع في العلاج بتقدم أكبر، بمعنى أن تقل حوادث الغضب وتقل نماذج التعبير السيئة التكيف. وبالطبع حتى حين يكون العلاج في منتهى النجاح فإن مجرى التقدم الفعلي نادر. إذ قد تلوح مثيرات جديدة في منتصف العلاج كما قد تعتبر أمراض نفسية إضافية (مثل حفلات الشرب والقمار) أنها إشكالية، والمهارات الجديدة قد تستغرق وقتاً أطول ريثما يتعلمها الزبون وتصبح جزءاً من السجل الآلي للسلوك لديه. قد تعرض المهارات الجديدة في جلسة المكتب ولكنها قد لاتبرز في المحيط الطبيعي. ويكون التحسن عادة متغيراً متبدلاً وينبغي توقع العقبات. ومن المهم تقديم توقعات واقعية حول مسار التغيير.

إن الوقت المناسب لتعريف الزبون بموضوع الانتكاس هو حين يعرب لأول مرة عن خيبته لأنه عانى حادث غضب. والطريقة المفيدة لمقاربة ذلك الوضع هي في السؤال التالي: «كيف من المفترض أن يبدو التحسن؟» وليصف الزبون وجهة نظره بيانياً وكيف يرى التقدم المعقول وذلك بأن يرسم خطاً بيانياً بسيطاً للغضب (تواتره وشدته ومدته) على المحور العمودي والوقت أي (عدد الجلسات أو الأسابيع) على المحور الأفقي.

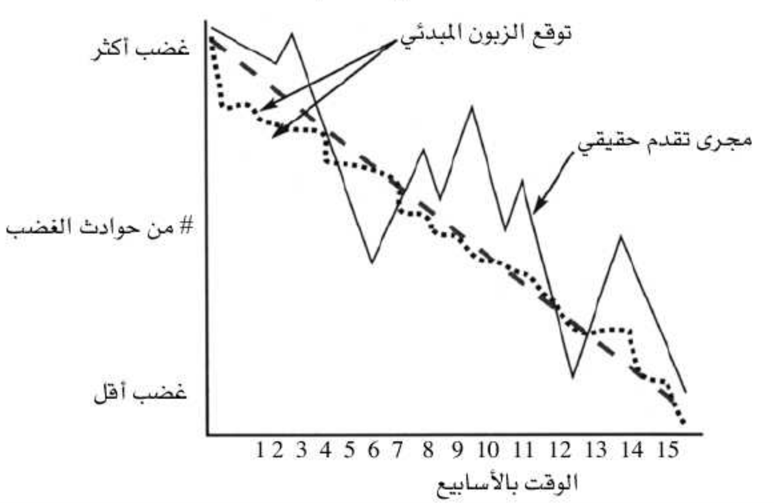
يرسم معظم الزبائن شيئاً يبدو مشابهاً لخطوط متقطعة أو منقطة (انظر الرسم في الشكل ١٦-١). إذا حدث هذا اسأل الزبون: «يبدو أن هذا يشير إلى أنك في كل أسبوع تظهر تحسناً أفضل من الأسبوع السابق. كيف يأخذ هذا الخط في الاعتبار مرات الصعود والهبوط الكبرى التي قد تحدث من أسبوع لأسبوع؟».

إن الهدف بالطبع بيان أن التقدم الخطي الهادئ الصقيل ليس واقعياً. والهدف أيضاً إنقاص القلق (في اجترار معرفي مثلاً) حين يحدث الارتداد.

اسأل الزبائن أن يعيدوا رسم الخط بشكل يشف عن منظر التقدم بشكل أكثر دقة، مع العلم أن عوامل الكرب تتفاوت من أسبوع إلى أسبوع. ومع طرح بعض الأسئلة سيرسمون في النهاية شيئاً يشبه خطاً متصلاً كأفضل تمثيل للتقدم المرتقب.

الشكل ١٦-١

الخط البياني للتقدم



يمكن أن تتضح عدة مواضيع لهذا الخط البياني. أولها: أنه يحدث صعود وهبوط عدة مرات أثناء عملية العلاج، وأن هذا أمر طبيعي وسوي ومتوقع. وهكذا فإن المبالغة في رد الفعل تجاه الارتداد لا تقوض بالضرورة التقدم في المستقبل. ثانيها: أنه يمكن الحصول على تحسن ملحوظ في المدى الطويل ولا يمكن أن يحكم عليه، إلا في إطار زمن أطول مما كان متوقعاً بصورة مبدئية. ثالثها أنه مع أن الغضب لا يمكن أبداً إبعاده تماماً فإن تواتر وحدة ومدة الغضب يمكن إنقاصها جوهرياً. بكلمات أخرى أن الهدف الحقيقي هو جعل الغضب أقل بكثير من أن يكون مشكلة في حياة الإنسان.

فضلاً عن تعليم الزبائن تسلسل التقدم المحتمل من المفيد تعليمهم الأسباب الممكنة للانتكاس. وفيما يلي نذكر بعض الأسباب المحتملة لبروز غضب الزبون ثانية بعد أن تبدأ المعالجة، بأن تصبح مجدية ناجعة مع أن هذه الأسباب تتفاوت بشكل طبيعي من زبون إلى آخر.

❖ زيادات منهكة في:

❖ عدَّة عوامل كاربة في الحياة تثير الغضب (مثل: دَيْن جديد، حادث سيارة، بروز مشاكل زوجية أو عائلية من جديد).

❖ عدة عوامل كاربة في الحياة تثير الغضب (مثل زيادة جوهرية في الدَّيْن أو تفاقم شدة مرض ما).

❖ زيادات منهكة في:

❖ عدد عوامل كاربة إيجابية في الحياة (مثل: منزل جديد، ترفيع، حمل).

❖ حدة عوامل كاربة إيجابية في الحياة (مثل: زيادة في عدد الموظفين الذين يعملون من أجل الزبون، سيارات رياضية أكبر وأغلى ثمناً، ربح ورقة يانصيب).

❖ وضع الإنسان نفسه في أوضاع مثقلة بالنزاع.

- ❖ نقص التقويم من الآخرين (مثلاً الزبون الذي لا يتشاور مع الآخرين).
- ❖ أن يكون المرء غير صادق وغير جازم مع الآخرين وغير واثق بهم.
- ❖ بروز مشاعر ممزقة أخرى مثل القلق والاكتئاب والشعور بالذنب.
- ❖ أحلام يقظة عفوية حول اللوم والمسؤولية.
- ❖ التفكير المقيم الاستحواذي في آلام وجروح الماضي والرغبة في الانتقام.
- ❖ تعهد سلوكيات مفرطة كالسكر والقمار وتناول الطعام المبالغ فيه والإفراط في الجنس.
- ❖ أفكار حادة عن الشعور بالوحدة وعدم الدعم والهجر.
- ❖ الوحدة (مثلاً: حين يكون الزبون بعيداً عن دعم أسرته).
- ❖ ردود فعل الناس السلبية تجاه التغييرات (مثلاً: لماذا كنتَ شديد التسامح؟).
- ❖ خوف التغيير (مثلاً يُتطلب تعريف للنفس جديد للعيش من دون اضطراب الغضب الذي كان الزبون قد تعوده).
- ❖ الانقطاع عن جلسات العلاج (مثلاً: عُطَل أو مرض أدى إلى فترات أطول من المعتاد بين جلسات العلاج).
- ❖ إيقاف دواء جديد أو البدء به.
- ❖ السكر أو تعاطي المخدرات.
- ❖ التغيب عن مواعيد العلاج بدون إذن.
- ❖ الشعور بثقة مفرطة والظن بأنه لم يعد ثمة حاجة للدعم المهني الأساسي.
- ❖ وضع أهداف غير واقعية للآخرين أو أن يكون المرء قاسياً على نفسه أكثر مما يجب.
- ❖ تغيرات في عادات النوم والأكل وفي الصحة الشخصية أو في مستويات الطاقة.

❖ نقص الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والأسرة والزملاء والطلاب والمشرفين الخ.

❖ ظهور أعراض أمراض نفسية أو تغيرات فيها.

❖ تجنب أو نقص القرارات في مواجهة المشكلات الشخصية والمشكلات الأخرى في الحياة اليومية إلى أن تتراكم وتتفاقم.

❖ الجهل بإشارات التحذير لوقوع الانتكاس والجهل بالمثيرات.

استراتيجيات لتدبير العقبات:

مع أن العلاج يتاح للمرضى الخارجيين من الزبائن بفاصل مقابلة كل أسبوع، إلا أن خيارات أخرى يمكن الأخذ بها. وقد تكون المرونة ممكنة خاصة في المدرسة ومع المرضى الداخليين[1] وفي الاصلاحيات، أو أمكنة تدرب مستقلة، حيث يكون تكرار المقابلات مناسباً لوظيفة الزبون. بالإضافة إلى ذلك فإن الاتصال بالهاتف أو بالانترنت يمكن أن يكونا مساعدين للتواصل وجهاً لوجه. وهكذا هناك طريقة واحدة لتدبير العقبات وهي زيادة تواتر اتصال المعالج بالزبون.

فكّر مثلاً في حالة ريان البالغ من العمر ٣٨ عاماً وهو مدير تنفيذي وأب لثلاثة أطفال وله تاريخ من انفجارات الغضب في عمله. في الماضي ساهم غضبه في خسارة الشركة لعدة زبائن مهمين. وهذا بدوره دفع المشرفين عليه أن يتساءلوا فيما إذا كان من الحكمة أن يوكلوا إليه مزيداً من المسؤولية والترقية. ومثل هذه الترقية يرافقها زيادة جوهرية في الراتب، وهذا يكون محط تقدير أكثر من أسرة مكونة من خمسة أشخاص. ولسوء الحظ اتخذ قرار بمنع ترفيعه وذلك بالاعتماد على مشاكله مع الزبائن. وأصبح عدم تحركه صعوداً في الشركة خلال السنتين الماضيتين الأخيرتين مصدراً إضافياً للغضب والاجترار والغيظ عنده. وكما هو شائع عند الزبائن المصابين باضطرابات الغضب، كان يعتقد أنه ليس وحده الذي ينبغي أن يُلام كليّةً على المصاعب التي حصلت في الشركة، وكان يلح أنه كُلِّف بالعمل مع مجموعة

(١) هناك مستشفيات يتلقى فيها المرضى المأوى والطعام إلى جانب العلاج.

متخصصة بالتعامل مع «الزبائن الصعبين». ولم يكن المشرف عليه داعماً له في تحليله، هذا الأمر الذي أدى بريان إلى الظن والقول أنهم «يريدون الإيقاع بي». وكان هناك العديد من التقويمات السلبية لأدائه العمل في سجله الشخصي.

جاء ريان إلى المعالجة لأن زوجته ألحّت عليه أن يحصل على مساعدة. وقام بعمل موفق في الجلسات المبكرة، ملتقياً بالمعالج حوالي مرة كل أسبوع. وكان قادراً على أن يفحص كيف أن أفكار غضبه وردود فعل تصرفاته (حين كان يعبس ويقطب في وجوه الآخرين ويرغب في معاقبتهم) حالت دون نجاحه في مهنته. كان قادراً أيضاً على العمل بتعاون مع المعالج وكان يبدو مسلّماً بأن عليه تعلم طرق جديدة من ردود الفعل على خيبة الظن والاستنكار والتقويم السلبي. في الجلسة الخامسة جاء ريان منزعجاً ومضطرباً. فقد حصل بينه وبين أحد المشرفين مشادة كلامية قوية فيما يخص كيفية تدبير زبون صعب عالي المطالب. وللمرة الثانية وجد ريان أن المشرف أخذ جانب الزبون في النقاش واعتقد أنه عومل بإجحاف.

ومع أن ريان كان قد أظهر نقصاً مهماً في عدد حوادث الغضب التي عاناها في العمل منذ بدأ العلاج، إلا أن هذا الحادث الوحيد كان مهماً، لأنه أصبح الآن في خطر أن يخسر عمله كله. كان ريان مضطرباً حول كيفية تعامله من ذلك المشرف «غير العادل» ولم يكن واثقاً كيف يمكنه الاستمرار في إدارة غضبه وعلاجه على ضوء ما حدث. ومن الواضح أن تقدم ريان في العلاج كان يحيق به الخطر إلى جانب خسارة الوظيفة.

اتفق ريان والمعالج أن يلتقيا ثلاث مرات في الأسبوع التالي لمساعدته على تدبير الوضع الراهن وليعيد العلاج إلى مساره. بالإضافة إلى ذلك شُجّع ريان على الاتصال بالمعالج هاتفياً أو بطريق البريد الالكتروني إذا برزت مشكلات مباشرة إضافية. (يوجد بديل آخر مساعد رغم أنه لم يستعمل في هذه الحالة وهو استعمال الكومبيوتر تحت اسم «رسالة آنية» أو «مقابلة على الانترنت» في الخدمة المرئية).

إن زيادة تواتر الجلسات وأشكال أخرى من الاتصال حين يرتد الزبائن لها عدد كبير من الفوائد. البعض منها واضح بسهولة، على حين بعضها الآخر أكثر خفية ودقّة. ومن بين أكثرها وضوحاً أن زيادة الاتصال يوفر رصداً أفضل لردود الفعل على المثيرات اليومية. وهكذا فإن المعالج هو في موقع أفضل لكي يقدر المخاطرة بمعنى الخطر على النفس وعلى الآخرين - وفي حالة ريان الضياع الممكن - ولكي يتدخل ويمنع نتائج جدية سلبية من الوقوع.

ثانياً: إن الاتصال المتكرر يتيح للممارس وللزبون أن يبذلا جهداً أكبر لإنقاص الغضب في رد الفعل على مثير مستمر خاص. ويمكن تكرار المهارات مثل الاسترخاء والطرق البديلة للتقييم والتفكير والتجنب المخطط له، وحتى الصفح بتواتر أكبر وبشدة. وفي حالة ريان فإن تدبير نشاطه الجسمي بالنسبة لحادث الغضب من خلال الاسترخاء كان مهماً كما كانت مهمة الاقتراحات العملية لتجنب صراع آخر. اتُبعت مهارة (حل المشكلة) لمساعدة ريان على أن يطور خطة عمل تهدف إلى إصلاح الضرر في علاقته مع المشرف. وأُضيفت مهارات جديدة، مثل وضع بدائل واقعية مكان الأفكار الملتهبة. فبدلاً من («أنه ابن حرام لم يعطني أبداً فرصة الارتياب وكان دائماً يأخذ جانب الزبون») أصبح القول: («إن وظيفة المشرف على عملي تأمين المال للشركة وهكذا كان عليه أن يحافظ على علاقات مع الزبون. أستطيع أن أفهم موقفه من هذا الجانب ولا ينبغي أن أخذ الأمور أنها ضدي شخصياً»).

وتكمن فوائد خفية أدق في زيادة جلسات الاتصال من رسالة فحواها، أن هذا الدرس العملي موجه إلى الزبون. إن زيادة تواتر الجلسات تشير إلى أن الوضع جدٌّ خطير، وأن المشاكل التي تطورت في حياة الزبون مهمة. وعلاوة على ذلك تظهر أن الممارس مهتم ومساعد داعم. وبرمجة جلسات أكثر يبرهن أيضاً على أن الممارس راغب في بذل جهد أكثر مشقة من أجل الزبون وأنه لم يستسلم. وفي الواقع إن هذا العمل البسيط يشكل الفكرة الأساسية وهي، أن أفضل مواجهة للصعوبات

والتحديات هي غالباً بذل جهد أكبر. وثمة رسالة فيما يخص موضوع المسؤولية تم إرسالها أيضاً. وأخيراً: للزبون دور مركزي في بذل جهود زائدة ومستمرة لإنقاص تجارب غضبه والتعبير عنها.

الحفاظ على المكاسب حين ينتهي العلاج:

يعرف مهنيو الصحة العقلية جيداً أن مرحلة إنهاء العلاج تُدَبَّر تدبيراً أفضل حين تعتبر مرحلة مهمة في عملية التغيير. ولا ينصح إيقاف مفاجئ لجلسات العلاج لأي سبب كان تقريباً. ومن الأفضل أن يُتخذ قرار إنهاء العلاج بشكل تعاوني حين تُنجز أهداف معينة، وحين يكون الزبون قد تهيأ جيداً للتعامل مع المثيرات المستمرة التي من المرجح أن تحدث الغضب في المستقبل.

وفي حالة ريان مثلاً احتاج العلاج مدة ٣٠ جلسة. وأحد أهداف العلاج كان إنقاص تواتر وحدة معاناته الغضب في العمل. وقد طُلب منه أن يحتفظ بسجل يومي. وحين بدأ برنامج إدارة الغضب وعلاجه ذكر ريان حوالي ثماني تجارب أو حوادث غضب تتعلق بالعمل في الأسبوع الواحد. وفي أثناء ٢٠ إلى ٣٠ جلسة ذكر أن حوادث غضبه نزلت إلى حوالي اثنتين. وبالنظر إلى العدد الكبير لمثيرات الغضب الممكنة التي ترافق عمله، فإن السعي إلى تخفيض عدد حوادث غضبه في عمله إلى الصفر لم ينظر إليه على أنه واقعي. وهكذا فإن هدفاً ثانياً وربما أكثر أهمية - وخاصة إذا أخذنا بالاعتبار التغير الكلامي الذي لوحظ في الجلسة الخامسة - هو أنه كان على ريان أن يتعلم طرقاً جديدة ليعرب عن نفسه بشكل جازم حين قام بتجربة الزبون - أو المشرف المثير للغضب. فقد ركز ريان مع المعالج على تطوير استجابات جديدة للنقد من خلال تركيب من مهارتي التعرض ولعب الأدوار. وحين أصبح ماهراً حاذقاً في تطبيق المهارات الجديدة على تظاهرات (تمثيلية) تمرن عليها في المكتب تم اتخاذ قرار بأنه يستطيع أن يستعمل خلافه السابق في العمل سبباً لمناقشة أدائه الراهن مع المشرف. وهذا يتطلب بالطبع أن يكون ريان على استعداد

لأن يلتمس ويسمع ويتحمل ويستجيب للنقد بشكل معقول. وفضلاً عن فائدة التعرض لواقع الحياة استغل ريان هذه الفرصة لإيضاح أهداف خاصة كان يتوقعها ليصل بالتسلسل فيعتبر أهلاً للترفيع (الترقية). وهذا زوّده بشعور بالسيطرة أفضل من ذي قبل فيما يخص مسار مهنته. وقد ذهب المعالج وريان من خلال خطوات (حل المشكلة) إلى احتمال أن يريد ريان ترك وظيفته الحالية ليبحث عن محيط أفضل. وتم الاتفاق بين ريان والمعالج على أن يضع ريان ملخصاً حديثاً عن نفسه ويبدأ التنقيب عن خيارات عمل أخرى. وفي تلك النقطة قرر ريان والمعالج أن يبدآ إنهاء العلاج.

وكجزء من إنهاء العملية أراد المعالج من ريان أن يضع قائمة بالأوضاع ذات المخاطرة العالية التي يمكن أن تثير ردود فعل غضب قوية في العمل. سُئل ريان أن يسرد أوضاعاً معروفة (لديه) في الماضي وأن يستعمل خياله لسرد مثيرات جديدة محتملة يمكن أن تتطور في الشهر التالي. وتم إجراء أربع جلسات للتعرف والتمرين على استراتيجيات يمكن أن تطبق على كل مثير في قائمته. مثلاً استبق ريان وتحدث عن مشكلات قد تطرأ إذا سأل أحد الزبائن ببساطة أنه يريد أن «يذهب إلى شخص أعلى منه في المرتبة» ويتحدث إلى المشرف. كان ريان عادة «يمتلئ بالرهبة» أمام مثل هذا السؤال. كان يتخيل أن هذا يعني أن الزبون ليس مسروراً بدلاً من أن يفهم من ذلك أن الزبون إنما يلتمس معلومات من شخص أكثر خبرة. فنوقشت وجربت استجابات معرفية بديلة لهذا المثير. ومن خلال مهارة حل المشكلة أصبح واضحاً أن أفضل خيار لهذا الوضع هو «التصرف» بلباقة وبتعاون، وذلك بأن يقدم ريان الزبون مباشرة إلى المشرف. بعد ذلك يستطيع أن يتابع مساعدة الزبون. تم التمرين على هذا السيناريو عدة مرات باستعمال مهارة (لعب الدور)، بحيث يتصرف الزبون بعدم سرور أكثر أو أقل. وقد عانى ريان بعض الصعوبة في متابعة تطبيق هذه الخطة.

بعد تطوير عدة خطط مشابهة لكل مثير غضب والتمرين عليها، تم اتخاذ قرار بإنقاص العلاج وذلك بالمباعدة بين الجلسات، وجعلها مرة كل أسبوعين خلال

الشهرين التاليين. وإجراء إنقاص آخر لتواتر العلاج بعد ذلك تبعاً لمدى التقدم. إذا أمكنت المحافظة على التقدم يمكن أن يوضع في البرنامج جلسات متفرقة داعمة بفواصل زمنية يتفق عليها فيما بعد. وتم الاتفاق أيضاً أن ريان يستطيع أن يهتف للمعالج ويطلب موعداً إذا اعتقد أنه ينزلق إلى نماذج غضب قديمة ولا يستعمل المهارات التي تعلمها في أثناء العلاج.

تعرض حالة ريان مثلاً على العلاج الذي وُجّه في شروط فُضلى. كان ذكياً ونشيطاً وبنى علاقة عمل مثمرة مع الممارس. بالإضافة إلى ذلك كان هناك حواجز قليلة في مصطلحات بنية العلاج (فمثلاً لم يكن عدد الجلسات محدداً بما تفرضه HMO [1] وكان هناك حرية لدى الزبون والمعالج أن يقررا ذلك معاً). ونحن ندرك أن العديد من القرّاء قد يكونون عاملين في أمكنة مؤسساتية، أو في أطر رعاية تفرض حدوداً لعدد الجلسات التي قد يتلقاها الزبائن، وكذلك فإن علاج الغضب في تلك المؤسسات قد يجري على جماعة أكثر منه على فرد واحد. والجماعات تختلف في عملها فبعضها لديهم طريقة في القبول المترادف (قد يحل أعضاء جدد في المجموعة في أي وقت) على حين بعضها الآخر لديها نقطة انطلاق ونقطة انتهاء لجميع المشاركين. ومما لاشك فيه أن اتخاذ طرق لإنهاء العلاج ومنع النكوص من أن يجعل العلاج مخفقاً، هما موضوعان مهمان في برامج إدارة الغضب وعلاجه بصرف النظر عن كيفية تقديم العلاج.

---

(١) HMO وهي الحروف الأولى من Health maintenance organization أي منظمة الحفاظ على الصحة.
المترجمة

استمارة معلومات للزبون

انتكاسات الغضب: الأسباب والعلاج

قد يعود الغضب إلى الظهور حين تصبح أنت منهكاً بمشاكل جديدة، مثل تفاقم الدَّين أو حادث سيارة أو بروز صراع أو مرض الخ. وقد يعود الغضب إلى الظهور حين تأتي حوادث جيدة، مثل شراء منزل أو تلقي ترفيع في العمل أو ربح جائزة يانصيب. هذه الأمور الجيدة يمكن أن تكون عوامل كرب شديدة. ويتضمن توقي انتكاس الغضب خطة معقولة نشيطة في سياق الحياة. وفيما يلي بعض أسباب انتكاسات الغضب وسبل علاجها.

١) **أن يصبح المرء منهكاً: هذا يحدث بسبب:** (أ) برمجة مثقلة للنشاطات اليومية بشكل لايترك وقتاً لأحداث غير متوقعة قد تطرأ؛ (ب) عدم ترك وقت للتمرين والرياضة ونشاطات الفراغ الممتعة الأخرى؛ (ت) عدم مواجهة مشاكل الحياة بشكل مباشر مما يتيح للمضايقات الصغرى التي لم تُحل أن تتفاقم.

العلاج: نحن جميعاً ميّالون إلى الغضب حين تطرأ عوامل كاربة جديدة ويكون هناك وقت قليل لحل المشاكل. استبق هذا الأمر وضع خطة وفقه. لاتضطلع بأعباء مسؤوليات جديدة دون أن تفكر فيها سلفاً. استشر الآخرين لتحظى برأي موضوعي حول كيفية تأثير المسؤولية الجديدة في حياتك. تمرن على مهارات الاسترخاء. دبّر حياتك بحيث يكون عندك وقت حرّ للتمرين ولنشاطات الفراغ، وإذا أمكنك تجنب الأوضاع والناس الذين يمكن أن يؤدوا إلى صراع ما.

٢) **الاعتماد على أساليب الغضب القديمة:** تذكر أن التصرف بغضب له جزاء قريب العهد. قد يطيع أولادك وزوجتك وزملاؤك مطالبك مؤقتاً. وقد يشعر المرء شعوراً طيباً أحياناً حين يصرخ على الآخرين وينفث توبيخه لهم. ويبدو الشعور بنماذج الغضب القديمة طبيعياً في أوقات التحدي والصعوبات. ***العلاج:*** إدراك أن التعبير عن الغضب له تكاليف على المدى الطويل، وأن تطوير استجابات جدية أكثر نجوعاً يقتضي التركيز والنظام. أجّل الرضا المباشر الذي يمكن أن تشعر به في انفجار غضبك. توقف عن البحث عن ذريعة لاتناسب حل المشكلة. قرر ماهو الأفضل لحل المشكلة على المدى الطويل بدلاً من أن تفعل ما «تريد» أن تفعله.

٣) **اعتزالك الناس وعدم مشاركة الآخرين في اهتماماتك وخوفك من التقويم:** قد تعتقد أن من الأفضل أن تحافظ على مظهر جيد متصنع ولا تسأل نصيحة أو مساعدة من الآخرين. ربما كان هذا صحيحاً حين لاتثق بالآخرين ومع أن الاعتماد على النفس له فوائد جمة إلا أنه لايتيح التفاعل الاجتماعي المطلوب للنمو والتغيير. ***العلاج:*** ابق على اتصال مع الناس الداعمين المسعفين كل يوم. اقبل أمام الناس أنك لست معصوماً عن الخطأ وأنك أحياناً لاتدري ماذا تفعل. اطلب المساعدة. ابحث عن شخص تعتقد أنه يعرف كيف يتلافى أثر الكرب جيداً اسأل نفسك: «ماذا يمكن أن يفعل ذلك الإنسان في هذا الموقف؟» كن واثقاً بالآخرين ويمكنك أن تتحمل استنكار الآخرين.

٤) **أن تكون غير صادق مع نفسك حول قدراتك:** فتخبر نفسك أنك قادر على تدبير أي شيء وتبالغ بإفراط في الاعتداد بمهارات تدبير غضب. ولا تنصت لنصيحة الآخرين. ويتضمن هذا إضاعة مواعيد العلاج وعدم تنفيذ الوظائف البيتية. إن التكبر أو تكلف العظمة لايناسب تدبيراً جيداً للغضب. ***العلاج:*** كن واقعياً فيما يخص تقدمك. ليكن لديك قليل من الشك الصادق حول مهاراتك. انصت لنصائح الآخرين الثقات. تذكّر أن التقدم «يعلو وينخفض» وكل وضع قد يكون متحدياً وقد ينتهي بالإخفاق. أكثر من الاتصال بالممارس الذي يتولى تدبير غضبك حين تصبح الأوقات صعبة عسيرة. واجه الصعوبات بمزيد من الجهود.

٥) **التمسك بالأفكار القديمة:** من المرجح أن التمسك ببعض الأفكار يزيد تجارب الغضب. فمثلاً: أن تخبر نفسك بشكل استحواذي أن العالم «يجب» أو «ينبغي» أو «من المفروض أن يكون» عادلاً وأن تضع لنفسك وللآخرين أهدافاً غير واقعية وأن تسكن في سلوكيات الماضي المؤلم لن يساعدك على إنقاص الغضب. بالإضافة إلى ذلك أن المبالغة في أهمية كل شيء في حياتك وأخذ المزعجات الصغيرة بطريقة جدية وأن تقول لنفسك: إن الآخرين «حمقى وأغبياء» وأنك «لاتستطيع أن تتحمل» مايفعلون كل هذه الأمور سوف تشعل مزاجك. وأخيراً: إن اجترار موضوعات مثل العدالة والانتقام سوف تهدر طاقتك ولاتتيح لك أن تنجح في حياتك. ***العلاج:*** كن راغباً في قبول الواقع وهو أن الإجحاف جزء من حياة كل إنسان. صف الأوضاع المزعجة والناس بشكل واقعي. ميّز بين مايفعله الناس (أفعالهم) وما هي عليه شخصياتهم. ومن الأفضل أن تقول: «أنا لا أحب هذا التصرف» من أن تقول: «أنا لا أحب هذا الشخص». ارغب في الصفح عن الشخص حين تلتمس تغييراً في تصرفه. قلّل من إطلاق الأحكام واللوم والشكوى والاستياء وربما كان ***أهم علاج*** من أجل عدم ظهور الغضب ثانية يكمن في علاقة تعاونية مع الممارس الذي يشرف عليك فبرمج تفاعلات أكثر معه عندما تتعسر الأمور. إن الممارس يستطيع أن يساعدك.

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

١٧

التأثير في غضبنا نحن

إنقاص الغضب لدى الممارس

راقب جميع الناس، وراقب نفسك أكثر من الجميع

بنجامين فرانكلين

Benjamin Franklin

عرضنا في الفصول السابقة خطة من أربعة أجزاء (الإعداد، التغيير، القبول، توقي الانتكاس) تضمنت استراتيجيات متنوعة من أجل إنقاص الغضب لدى الزبائن. ومع ذلك فليس الزبائن وحدهم هم الذين يعانون الغضب. فالغضب أمر شائع عندنا كلنا وليس الممارسون بالتأكيد محصنين ضد تلك التجربة. وحين يكون غضب الممارس متواتراً وحاداً وثابتاً، يمكن أن يكون له تأثير سلبي جداً في حياته الشخصية والمهنية. وهكذا نحن نذكر أن التقنيات الموصوفة في هذا الدليل المرشد يمكن تطبيقها بشكل تدبير ذاتي حين يبدأ الغضب بالتدخل في وظيفتنا الشخصية.

يواجه الممارسون مثيرات غضب متنوعة. وكما هو الحال مع الزبائن، فإن معظم مثيرات الغضب الشائعة تتصل بالعلاقات بين الأشخاص من أعضاء الأسرة والأصدقاء والزملاء. ومع ذلك قد تظهر مثيرات إضافية كنتيجة مباشرة لمتطلبات محيط العمل، مثل التعامل مع موافقة شركات التأمين الصحية المبدئية وحدود الجلسة مع الأعمال الورقية المتصلة بها والعزلة المهنية ونقص الدعم المؤسساتي والإشراف والساعات الطويلة في العمل والأجور الهزيلة. وقد تتعلق مثيرات الغضب أيضاً مباشرة بنماذج صفات الزبائن فمثلاً قد يظهر الغيظ حين يكون الزبائن غير متحفزين (كالمراهقين المحالين إلى المعالجة من قبل آبائهم) أو كثيري النسيان (مثل كبار السن) أو محدودي التعليم أو الذكاء. يركز هذا الفصل على تطبيق مهارات إدارة الغضب وعلاجه على حياتك الذاتية، وخاصة على الغضب الذي يحدث أثناء الجلسات مع الزبائن.

تأثير غضب الممارس في العواقب لدى الزبون:

❖ كلنا عانينا من زبائن لديها شخصيات جافية تعرض سلوكيات غير مرنة في تعاملها مع الأشخاص، وتمتلك طرقاً لإدراك العالم تجعل من الصعب تطبيق العلاج عليها بشكل فعّال. إن بعض صفات الزبائن الشائعة والجديرة بالملاحظة والتي هي مصدر إثارة وغضب للممارسين تتضمن:

نقص الدافع (الحافز) وتكافؤ الأمور والمقاومة: يبدو أن بعض الزبائن ليس لديهم اهتمام حقيقي بالعمل مع الممارس. والبعض الآخر يبدون غير مستيقنين من أهدافهم، والبعض يقاوم بعناد جهودنا الأصيلة الصادقة لمساعدتهم حتى حين يواجهون دليلاً قاطعاً بان طرقهم الراهنة لاتنجح في التعامل مع مصاعب الحياة.

العداء والغضب: بعض الزبائن الآخرين، بسبب ميلهم إلى تشويه نيات الناس وإساءة فهمها، يصبحون شديدي النقد ويتهجمون كلامياً على الممارسين. إنهم يشكون في تدريبنا ومهارتنا وتجربتنا وإخلاصنا ولا يرضيهم إلا القليل مما يقال.

الاندفاع والسلوك الهدّام: هناك بالطبع أفراد ينحرفون عن وصايا العلاج ويتصرفون عفوياً بطرق كانوا يعتمدون عليها في السابق تؤدي على الأرجح إلى الاضطراب. إن تدبير السلوكيات الخطرة مثل الانتحار والاعتداء على الآخرين، هي أيضاً أمور بالغة الأهمية حين التعامل مع بعض الحالات.

السلوكيات الفقيرة الاتكالية المتشبثة: يتوقع عدد من الزبائن أن يحلّ الممارس جميع مشاكل حياتهم، على حين يبقون هم أنفسهم سلبيين نسبياً بمعنى أنهم لايتدبرون الشروع في تغيير ظروفهم. قد يسألون الممارس النصيحة بكثرة أو يسألونه إعادة الطمأنينة إليهم، ويجدون صعوبة في البقاء مدة الوقت المحدد المتفق عليه للجلسات ويحاولون الاتصال بشكل مستمر بالممارس بين الجلسات.

التلاعب والكذب: من الواضح أن بعض الزبائن لايريدون بصدق إنقاص غضبهم وهم يتعهدون العلاج فقط ليرضوا جدول أعمال آخر. إن الأفراد الذين يُكرهون على العلاج لاسيما أولئك الذين لديهم قضايا جنائية ربما يكون لديهم

سبب بديل كي يريدوا الذهاب إلى العلاج (مثل ذلك الزوج الذي يهتم بالإبقاء على العلاقة الزوجية لأن المحكمة تنظر باستحسان لمن كان مسجلاً في البرنامج وقد يحصل على حكم مخفف أو عفو بسبب ذلك). فهؤلاء الزبائن قد لايكونون صادقين حين يذكرون الأعراض، أو حين يتمرنون بين الجلسات ويشعر الممارسون بفقد علاقة العمل المثمرة معهم.

قد يصادف الممارسون بشكل روتيني زبائن فيهم صفة أو أكثر من هذه الصفات تبعاً للأوضاع. وهؤلاء الزبائن يبدون ألدّ أعداء للممارسين. إن أعمال تخريبهم لذواتهم وعدم شعورهم بالمسؤولية أو إعاقتهم لجهود الممارس، قد تؤدي إلى السخط والغضب. ومع أنه يبدو أمراً طبيعياً أن يشعر المرء بالغضب حين يتعامل مع نماذج الحالات هذه وحين يفكر فيها، فإن ردود فعل الممارس المتهيجة المجترة الغاضبة مشكوك في قيمتها. وفي الواقع إن حفاظ الممارس على انفعالاته مكبوحة مقيدة قد يكون أمراً حاسماً للعمل بنجاح مع مثل تلك الحالات الصعبة.

إن تجربة الغضب والتعبير عن الغضب عند الزبون / المريض في معظم المناسبات سوف تتدخل في نجاح العلاج. وكما ذكرنا في الفصل ٦ فإن المضامين الأساسية الثلاثة في التحالف العلاجي هي الاتفاق على أهداف العلاج والاتفاق على المهام ونوعية رابطة العلاقة. وإذا غاب أحد هذه العناصر يقل احتمال نتيجة ناجحة. يلوح التحالف العلاجي كأنه مجمّع بناء للعلاج عبر تنوع واسع لأشكال علم النفس المرضي ومجموعات الزبائن وأوضاع الصحة العقلية. ويزعزع الغضب المعانى والمعبر عنه متانة ذلك البناء. والتحالف العلاجي أيضاً ديناميكي ومعنى ذلك أنه حين يقوم فإنه ليس بالضرورة مستمراً على الدوام. إن التحالفات مع الزبائن يمكن أن تنقطع وأحياناً يُعاد بناؤها. فيتطلب الأمر احتراساً وطيداً في موضوع رصد غضب الممارس.

ليس غضب الممارس وظيفياً فعَّالاً. فمثلاً لن يدعم الحصول على اتفاق على الأهداف. ولن يساعد في المفاوضة على المهام، وبالتأكيد لن يؤسس خلفية لشعور دافئ محترم بين الممارس والزبون. إذا كنت كممارس تشعر بالغضب حين تفكر في زبونك أو أثناء جلسة العلاج فكأنك تعوق الجهود لتأسيس تحالف أو تسبب فصم التحالف الموجود.

والتعبير عن الغضب بشكل قوي ومباشر تجاه الزبائن لاينصح به باستثناء سياق مخطط ومتفق عليه في تمرينات لعب الأدوار.

هناك أوقات ننصح فيها حقاً بقول جمل جازمة مثل: «جون لقد فوجئت وانزعجت عندما لم تأت في الأسبوع الماضي». ومع ذلك فإن المجابهة القاسية (كالمجادلة ومقاطعة الكلام والإلحاح على أن الزبون مخطئ والتغيير المتطلب)، وكذلك التعبيرات القوية عن المشاعر مثل (جون لقد غضبت غضباً شديداً منك في الأسبوع الأخير تعلم أنه كان عليك أن تخابرني إن كنت لن تأتي ماذا حدث بحق الجحيم؟) تترافق هذه الأمور كلها مع إخفاق العلاج. قد يكون من المفيد رد الفعل على الزبون بإظهار ضيق عارض، أو حتى غضب عارض، لأن ذلك النوع من التقويم الواقعي مفيد من أجل التطور الشخصي. ومع ذلك فإن تعبير الممارس المتكرر عن الغضب دون هدف علاجي ينبغي تجنبه.

يعتقد بعض الممارسين أن المجابهة الجافية ضرورية مع الزبائن الصعبين، أمثال أولئك الذين لديهم مشاكل غضب أو مع الزبائن الذين يتعاطون المخدرات أو أولئك الموقوفين. ومع ذلك فإن رد الزبائن النموذجي حين مجابهة غضب الممارس، هو المجادلة المفرطة والرفض واستعمال تعابير كلامية عدوانية في محاولة للدفاع والاحتفاظ بوجهات نظرهم. هذه النماذج من التفاعلات حين يعبر الممارس عن غضبه ويرد الزبون مدافعاً، تزيد الزبائن تمسكاً بغضبهم الأصلي وبنماذج سلوكهم. وقلما يستطيع الممارس أن يستميلهم إلى وجهة نظره حين يعبر عن غضبه بقوة. وفي أغلب الأحيان يضع التعبير مباشرة عن الغضب أمام الزبون وهذا يساهم في إخفاق العلاج.

ومن جهة أخرى يؤدي تعاطف الممارس إلى نتائج أكثر نجاحاً بوجه عام. وإذا كان الممارس قادراً على إظهار الصبر والتفهم لوضع الزبون، حتى عندما يحدث انتهاك من الزبون ضده، فذلك يرجح أن يعيد العلاج إلى مسار مثمر. ولما كان من الصعب أن يكون الإنسان متعاطفاً حين يكون غاضباً أو حين يشعر بالمرارة، يقع الممارسون في عسر وحرج فهم يشعرون أن غضبهم الشخصي مسوّغ حين يتصرف الزبائن بشكل رديء، وفي نفس الوقت يدركون أن التعاطف الذي هو أفضل مسار في العمل يمكن أن يكون توازناً صعباً. ومع ذلك تلك مشكلة ينبغي على الممارسين لا على الزبائن أن يدركوها ويحلوها.

إن التعامل مع تصرفات الزبائن المتحدية المثيرة هو جزء من العمل حتى في أفضل بيئات العمل، وبلا ريب هو جزء من المشهد في أكثر الأمكنة صعوبة كالسجون مثلاً. ومن الأرجح أن ردود فعل الغضب من الممارس ليست مثمرة أبداً. ونعرض فيما يلي عدة خطوات يستطيع أن يقوم بها الممارسون لإنقاص غضبهم في استجابتهم للزبائن.

الإعداد

فكر كجزء من مرحلة الإعداد لإدارة غضبك الذاتي كيف تعزز معرفتك بردود فعل غضبك الشخصي أثناء الجلسة وبالنتائج المرافقة لذلك، ومعنى ذلك أن تكون عالماً بتجارب غضبك كما تكون عالماً بكلامك وتصرفاتك الغاضبة المعلنة، ولكن الغامضة التي تطلقها أمام الزبائن الصعبين، فمثلاً هل يتعلق غضبك بالزبائن المصابين بنماذج مرضية معينة؟ هل ترتكس بقوة أشد على نماذج جمل معينة أو تصرفات معينة أو حركات جسمية معينة من الزبائن؟ هل ينتج غضبك دافعاً أدنى إلى التفكر في حالات خاصة وفي أفضل الطرق للتدخل فيها؟ ومعنى ذلك هل يقودك غضبك من وقت وآخر إلى اليأس والاستسلام؟ إن معرفة المنبه الذي يثير الغضب ضروري من أجل تدبير ذاتي للغضب.

نحن ننصح عدة طرق لبناء معرفة بتأثيرات الغضب في تفاعلات الممارس – الزبون:

تعهد الرصد الذاتي لحوادث الغضب: باستعمال سجل حادث الغضب الذي عرضناه في الفصل ٣، أو استمارات الرصد الذاتي المذكورة في الفصل ٧ يستطيع الممارسون أن يفهموا بشكل أفضل سلسلة الحوادث التي تؤدي إلى غضبهم من الزبائن والنتائج التي تترتب على مثل هذه الحوادث.

جلسات استماع ومشاهدة أفلام فيديو: ينصح كثيراً من أجل التطور الشخصي مراجعة الجلسات بشكل دوري وذلك بالاستماع فعلياً إلى كلماتك ومشاهدة حركات جسمك. راقب كيف توصل غضبك إلى الزبائن. مع أن الجمل المباشرة هي أوضح طريقة للتواصل ولكن أعر انتباهك للإيماءات الدقيقة مثل درجة الصوت وتعابير الوجه وهيأة الجسم.

الاشراف والتقويم من مهنيين آخرين: ناقش الحالات الصعبة مع زملائك. تحرَّ رأياً موضوعياً حول معالجة الغضب الذي تحرضه سلوكيات الزبون. وبالطبع اختر زملاء ماهرين ولديهم خبرة ولديهم استعداد لقبول وجهات نظر مختلفة وهم أنفسهم مرتاحون نسبياً من الغضب.

اعتبر العواقب: فكر في العواقب لدى الزبون التي تنجم من وزر حالاتك أنت. راجع هذه الحالات التي عانيت فيها من الغضب ومن المواقف السلبية تجاه الزبون. بالإضافة إلى ذلك فكر في الزبائن الذين كان لديك معهم صراع صريح بلا تحفظ. كيف تنتهي عادة هذه الحالات؟ إلى أي حد كانت الجلسات مثمرة؟ فكر إن كانت تصرفات الغضب منك مثمرة على المدى الطويل أم لا.

جرِّب *أساليب مختلفة من الاستجابة تلقاء سلوكيات الزبون الصعب:* راوح بين استعمال جمل قاسية وجمل متعاطفة لترى أيَّ الأسلوبين أجدى نفعاً. فمثلاً عليك أن ترد بقوة حين لا ينجز الزبون الوظائف المكلف بها بين الجلسات (كما سيتضح في الحوار الأول)، أو أجب بجمل متعاطفة فيها انصات وتأمل (كما

يتبين في الحوار الثاني). حاول أساليب متنوعة ولاحظ الطرق التي يرد بها الزبائن. إذا ارتكس الزبون بشكل أكثر إيجابية على مداخلاتك فيقل احتمال أن يثير غضبك.

أسلوب الممارس رقم١ :

الزبون: *أنت تعلم أني لم أقم بتمرين الاسترخاء لأني في الواقع لم أظن أنه سينفع كثيراً .*

الممارس: *كيف يمكنك أن تكون متيقناً أنه لن ينفع إذا كنت لم تعذب نفسك وتجربه (يستعمل الممارس لهجة ضيق في صوته).*

الزبون: لا أعلم شعرت أنه ليس صواباً .

الممارس: *حسناً إذا لم تجربه فإنه بالتأكيد لن ينجح ماذا تظن يمكن أن يفيد؟*

الزبون: *لا أعلم.*

الممارس: *ما هو الاحتمال الذي يأتي إلى ذهنك؟*

الزبون: *لا أعلم (لاحظ كيف أن الزبون متكتم غير متعاون ولا يكشف ما في نفسه).*

أسلوب الممارس رقم ٢ :

الزبون: أنت *تعلم أني لم أقم بتمرين الاسترخاء لأني في الواقع لم أظن أنه سينفع كثيراً .*

الممارس: يبدو كأنك لم تكن تعتقد أن الاسترخاء كان هدفاً لك.

الزبون: *لا إنه لم يكن هدفاً . لم أفهم كيف أمضي ٤٥ دقيقة بمفردي لا أصنع شيئاً كي أغير الوضع مع رئيسي في العمل (لاحظ أن الزبون يكشف معلومات أكثر من المثل السابق).*

الممارس: *إذن إن الأمر مجرد أنه غير واضح لديك. إن الاسترخاء قد يكون مفيداً في وظيفتك الحالية.*

الزبون: *هذا صحيح. إن مشكلتي هي التعامل مع رئيسي في العمل.*

الممارس: *إذن أنت تريد شيئاً يتصل بشكل مباشر بالوضع مع رئيسك .*

الزبون: صحيح *(لاحظ أن الزبون وافق على الجملتين السابقتين).*

الممارس: *هل ترى شيئاً يمكن أن يكون أكثر جدوى في هذه المرحلة؟*

الزبون: *أريد شيئاً أستطيع قوله له فلا يظل بعد ذلك يوكل إلي أعمال الناس الآخرين.*

الممارس: *إذن يكون من الأفضل لك أن نصل إلى طرق تساعدك كي تتحدث مباشرة مع رئيسك هذا الأسبوع.*

الزبون: نعم *(مع أن الاسترخاء لم يكن مقبولاً في ذلك الوقت فإن الزبون قام قياماً مثمراً ببناء مهارات كلامية في العمل).*

إن المراوحة بين أسلوبين مختلفين يوضح أن أحد الأسلوبين يؤدي إلى الانقطاع والارتداد، والأسلوب الآخر يتيح طريقة مثمرة ينبغي اكتشافها.

استراتيجيات التغيير

ثمة عدد من استراتيجيات التغيير يستطيع الممارسون استعمالها لتدبير ردود فعل غضبهم أثناء الجلسات على نحو أفضل وهي تتضمن مايلي:

تدبير الثوران الجسمي أثناء الجلسة: إن نقص نشاطك الجسمي الذاتي أثناء التعامل مع الزبائن يساعد على نقص الغضب (عندك) ويتيح لك أن تستجيب استجابة أنجع. إن استراتيجيات الاسترخاء التي عُرضت في الفصل ٩ يمكن تحويلها بسهولة لتناسب الممارسين. وبالنظر إلى دورها المركزي في معالجة الثوران الانفعالي، نعتقد أن من الحكمة بالنسبة لجميع الممارسين أن يصبحوا خبراء في

تنمية استجابة الاسترخاء هذه. هذا ومع استمرار توجهك معرفياً إلى الزبائن من الحكمة التركيز على تنفسك أنت وعلى معدل الاستجابة الكلامية وصرف الذهن عن التوتر في الفك والساعدين والمعدة. وأنت على الأغلب تألف هذه العملية نحن نشجعك أن تتمرن عليها بانتظام فتكون بمتناولك عند الحاجة أثناء الجلسات.

بناء المهارة: طوّر مهارات علاجية وتقنيات متقدمة تستعملها أثناء الجلسة. يوجد مهارات يمكن أن تساعدك للحفاظ على علاقة تعاونية مثمرة من اجل أي نموذج من نماذج تفاعلات الزبائن التي تجد فيها تحدياً. فمثلاً قد تجد نفسك يغمرك شعور الغضب بشكل خاص في بداية مراحل التدخل حين يبدي الزبائن نقصاً في الدافع، أو يتساوى عندهم التغيير وعدمه. إذا كان هذا صحيحاً عندك يكون من الأجدر تطوير براعة زائدة في المهارات المصممة لزيادة الدافع عند الزبائن ولتحريكهم باتجاه التغيير. أو ربما تشعر أنت بالغضب حين يكون الزبائن عدوانيين كلامياً أو شاتمين، وفي هذه الحالة قد يكون مفيداً لك أن تطور تنوعاً متزايداً من مهارات عدم التصعيد، مما يتيح لك أن تقبل التعليقات اللاذعة دون أن ترتكس بقوة. إن الكتب مثل هذا الكتاب الذي بين يديك وندوات التربية المستدامة وحضور صفوف طلاب درجة التخرج في الجامعات والإشراف كل ذلك يزيد المهارات. ولسوء الحظ أننا بصفتنا ممارسين نضع أحياناً نموَّنا الشخصي في آخر القائمة. وهذا أمر طبيعي مع افتراض المتطلبات الأخرى في العمل ومطالب حياتك الشخصية. ولكننا نشدد النصح بأن تجعل الأولوية لزيادة كفاياتك، وخاصة في تلك المناطق حيث تميل إلى الشعور بالغضب من الزبائن. إن التربية المستدامة للمهنيين مفروضة في بعض الولايات. وفي الولايات التي لا تُفرض فيها يكون على الممارس أن يجد الوقت لتطوير نفسه.

حل المشكلة: حين تواجه أوضاعاً متحدية مع زبون ما، فكر في أعمال متعددة وعواقبها المطابقة لها. فمثلاً أحد مؤلفي هذا الكتاب يتقاضى أجراً زهيداً على القيام بتدريب في إحدى العيادات ولم يكن يرغب في العمل دون إطار شركات

التأمين. وحديثاً كشفت إحدى الزبائن وكانت قد بدأت العلاج لتوِّها أنها لن تستطيع تحمل تكاليف الجلسات الأسبوعية وألحت أن يقبل عقد شركة التأمين التي تنتسب إليها. ولما كانت الزبونة لم تشر مطلقاً من قبل إلى موضوع النقود فقد حصل شيء من الضيق والغضب تلقاء مطالبها. لاح الوضع في بداية الأمر باصطلاحات سهلة: إما أسود وإما أبيض إما أن تعمل بإشراف شركة التأمين وإما أن توقف العلاج. ومع ذلك ومن خلال (حل المشكلة) تشكلت جملة من الاستجابات البديلة مع نتائجها. انظر الجدول:

أفعال محتملة	نتائج
١) معالجة الزبونة بحماية شركة تأمينها	هذا يرضى المسوولية تجاهها. أوراق عمل كثيرة. مخابرات هاتفية من أجل تحصيل التكاليف. سوف أصبح أنا ممتعضاً.
٢) أخذ الحالة من وجهة نظر المصلحة العامة	هذا يرضى المسؤولية تجاهها. من المرجح أن أصبح أنا ممتعضاً مع مرور الوقت.
٣) تخفيض التكاليف	هذا يرضى المسوولية تجاهها. قد يكون تسوية مقبولة
٤) تخفيض التكاليف ريثما تجد الزبونة وظيفة أعلى مرتّباً. البحث عن وظيفة أفضل متساوق مع أهدافها.	هذا يرضي المسؤولية تجاهها. ويتيح لكلينا أن ننتفع من نجاح عملها. إنها تسوية لكل منا.
٥) إنهاء العلاج.	هذا لا يرضي المسؤولية تجاهها لأن العلاج بدأ سلفاً.
٦) إحالتها إلى ممارس آخر	ليس هذا عملاً مثالياً لأننا بدأنا معالجتها ولكنه احتمال ممكن إذا لم تنجح الحلول الوسطى.

يبدو أن الخيار الرابع هو الأجدر بالتفضيل. ووضع التسوية هذا عُرض وتم قبوله. وهذا أتاح للعلاج أن يستمر وبقي الطرفان كلاهما ملتزمين وإيجابيين أمام هذه التسوية. أما إخفاق اعتبار جميع الاحتمالات الواردة فينجم عنه في الأغلب عواقب أقل إرضاء.

التجنب والهرب: هناك عدد من الأوضاع يكون فيها التجنب المخطط له والهرب مفيدين للممارسين. فمثلاً: يمكن تجنب الغضب والإحباط ببساطة بأن تقرر عدم معالجة حالات إضافية. ربما يحدث هذا لأنك وضعت حدوداً لعدد الحالات الأمثل التي تريد أن تعالجها. فتجنب زيادة العمل يتيح لك أن تثبت توازناً بمعنى أن توفر بعض الوقت لأسرتك وأصدقائك بالإضافة إلى عملك. اعتاد أحد مؤلفي هذا الكتاب أن يستقبل حالات حتى الساعة ١٠,٣٠ ليلاً، فكان بهذا يفتقد الانضمام إلى أسرته ويشعر أنه غاية في التعب وهو يستقبل آخر زبون في المساء. وظل امتعاضه قائماً إلى أن اتخذ قرار تجنب، وهو أنه لن يستقبل حالات بعد الساعة التاسعة مساء.

أتاح هذا له شعوراً أقل بالتعب ووقتاً للاستمتاع مع أسرته ونقصاً في امتعاضه من الزبائن. يمكن أيضاً تحديد عدد الزبائن الذين يعرضون مشكلات خاصة صعبة، مثل أولئك الذين يعانون صعوبات مرضية إلى جانب الغضب والذين يتعاطون المخدرات. ولما كان هؤلاء الزبائن قد يتطلبون وقتاً أطول ومهارة من الممارس، فإن الحد من عددهم يوفر لهم عناية من الممارس أفضل لمشكلاتهم.

إجراء الهرب الذي يمكن استخدامه استراتيجياً هو إحالة الزبائن إلى ممارسين آخرين حين يخرج العلاج عن الطريق السوي ولم تنجح فيه الجهود المبذولة من أجل التقدم. اقترح على الزبون بلطف أن رأياً نشيطاً جيداً آخر قد يكون ذا قيمة. دع الزبون يجرب جلسة مع ممارس آخر ليرى، إن كانت تنجح طريقة بأسلوب مختلف. قد يستمر هؤلاء الزبائن بالعمل معك إلى أن يشعروا بالارتياح في الانتقال إلى معالج آخر. هناك أوقات لاتتناسب فيها «الكيمياء» بين الأشخاص[1] ، ويمكن لشخص آخر أو لطريقة أخرى أن تتقدم بالحالة إلى الأمام.

---

(١) يذكر جوته في كتابه الأنساب المختارة مسألة الكيمياء بين الأشخاص. المترجمة

إجراءات الهرب أيضاً تتصل بسلامة الممارس: إذا أصبح الزبائن مؤذين بشكل خاص وغير منظمين، أو من الصعب تدبيرهم، فمن الأفضل أن ينهي الممارس الجلسة. وأحياناً هناك أوضاع ولو كانت نادرة يحاول الزبون أن يجر الممارس إلى نوع من المجابهة الجسمية. وبالرغم مما يشاهد في أفلام السينما التي تعظّم أحياناً قوة المهنيين العاملين في الرعاية الصحية، يفضل عادة ترك الموقف لكي يبقى الممارس ثابتاً في مكانه. وإن عروض الفخار بالرجولة والشجاعة تؤجج الموقف ولا ينصح بها في سياق العلاج. وحين نعمل مع الممارسين في أمكنة العدالة الجنائية نناقش بشكل روتيني خيار الانسحاب من الموقف. وعلى الأغلب فإن الأمر الوحيد الذي يحمي الممارسين من الإصابة الجسمية هو حكمهم السريري، ولسوء الحظ نعرف حالات هوجم فيها الممارسون. وفي كل حالة كان الممارس قد تجاهل الإشارات التحذيرية واستمر في متابعة المقابلة، أو خطة العلاج، ولم يترك الموقف حتى فقد الزبون سيطرته على نفسه. دائماً ضع سلامتك في المقام الأول!

استعمل «التعرض» لتصبح ماهراً وتدبر التعاملات الصعبة: ربما كانت أفضل طريقة لزيادة كفايتك في تدبير الزبائن الصعبين، ولتضمن أن بوسعك أن تنفذ مهارات جديدة لحل المشكلة هي أن تتعاطى تمرين التعرض (الفصل ١٢). فمثلاً لنقلْ إنك تنزع إلى معاناة الغضب حين يكون الزبائن نقّادين لك و/أو للآخرين. ابحث عن زميل أو زميلين يرغبان في مساعدتك على تنمية مهاراتك لتجيب عن النقد بشكل بنّاء. بعد ذلك فكر في أسوأ جُمل قالها الزبون لك. اسأل زملاءك أو صديقاً لك أو عضواً موثوقاً في الأسرة أن يقول هذه الجمل لك. العب معهم دوري المعالج والزبون على التوالي. قولوا تلك الجمل النقدية بعضكم لبعض وتمرنوا على الوصول إلى أجوبة تكون مثمرة وتقوي التحالف العلاجي.

مثلاً: قد يقول زبون مستاء للممارس ما يلي:

ويحك أنت لم تعطني شروى نقير أنت هنا فقط لتكسب الشيكات.

وبالرغم من أن مثل هذا النوع من الجمل يصعب على العديد من الممارسين أن يتقبلوه وهو لا يريحهم، يوجد مع ذلك أجوبة متعددة مجدية تم استعمالها. يمكن أن يجيب الممارس مثلاً:

«*تبدو أنك حقاً غاضب. هل بوسعك أن تخبرني ما الذي أعطاك الانطباع أني لا أهتم بك؟*».

ليس هذا الجواب مجدياً وحسب بل إنه جواب يتحرك نحو إعادة تمكين التحالف مع الزبون. تمرن مع زملائك على توليد أجوبة مجدية متعددة للجمل النقدية الجافية.

حين نقوم بتمرين التعرض على هذا النحو من المهم أن نقلد اللغة ودرجة الصوت ووقفة الجسم عند الزبون الذي قال تلك الجملة بالفعل. تذكر أن الأهداف هي: (١) *التعود على النقد الجافي* و (٢) *تطوير مهارات استجابة جديدة*. من المهم لك أن تسمع الجمل البذيئة وهي تقال بطريقة قوية ثم تمتلك رباطة جأشك. إنك هنا لا تقدم لنفسك أو لزملائك معروفاً إذا كنت مهذباً وتكلمت كلاماً ناعماً. والتكرار أيضاً أمر حاسم. فلا يكفي أن تسمع مثل تلك الجمل السلبية مرة أو مرتين. لقد وجدنا أن جلسات التمرين الأسبوعية أثناء الاشراف التي تهدف إلى الإجابة عن جمل الزبون الصعبة مفيدة إلى أقصى الحدود في بناء كفاية الممارس وثقته.

الشكل١٧-١

يستفيد الممارسون أيضاً من المساعدة



من سوء الحظ قد يقاوم الممارسون ويعوقوا مناقشة التفاعلات الصعبة وإخفاقات العلاج بصراحة. وقد يظنون

أيضاً أن المشرفين يحكمون على الممارس بصورة سلبية إذا كُشفت أخطاء ارتكبها. هذا مؤسف حقاً إذ أننا بمواجهة هذه الأوضاع نتعلم على المدى الطويل كيف نتعامل معها بصورة أنجع.

❖ استراتيجيات القبول:

إن قيادة المداخلات من أي نوع عمل صعب يتصف بالتحدي. وهكذا فإن عقد عزم الممارس على التفكير في الزبائن وتقدمهم والمداخلات التي تجري في الجلسة قد تؤثر تأثيراً كبيراً في الوظيفة الانفعالية للمهني. إن التفكير بدقة وواقعية وتعزيز وجهة فلسفية مقبولة ومرنة درسا في الفصلين ١٣ و ١٤. وحين كنا نفكر بشكل عام في تطوير هذه المهارات لدى الزبائن وجدناها أيضاً مناسبة لمن بيننا ممن يقودون العمل السريري. وفضلاً عن ذلك حتى في أحسن الظروف يرتكب الممارسون أخطاء في بعض الأحيان ويدفعون الزبائن أقسى مما يجب أو يخفقون في الإنصات بتمعن. في تلك الأوقات نحسب أنه توجد منافع في الاعتراف بأخطائنا والاعتذار إلى الزبائن حين يكون ذلك مناسباً. واستراتيجيات القبول المتصلة بذلك تتضمن مايلي:

عزّز *نظرة فلسفية إلى زبائنك واقعية ومتقبلة مرنة وقليلة المطالب*. حين يُسأل الممارسون: «ماذا تريدون من أجل زبائنكم؟». يعطون غالباً أجوبة مثل: «ان ينقصوا صراعاتهم وغضبهم وسلوكياتهم السلبية». بكلمة موجزة نريد تغيير زبائننا. هذا أمر ممتاز! ولسوء الحظ كما لاحظنا في العديد من الأوقات لا يرغب الزبائن غالباً في التغيير وحتى لو استعملت كل حيلة في هذا الدليل يخفق بعض الزبائن في القيام بأي تقدم. وهكذا تكون حكيماً بأن تطور موقفاً مرناً متقبلاً لعواقب التدخل!.

مما لاريب فيه أن القبول أمر صعب حين نجد زبائننا ملتزمين في خيارات هزيمة النفس وغير مستجيبين لمداخلاتنا. نحن نسألك أن تفكر فيما هو واضح في الواقع: وهو أن عواقب العلاج لا يمكن توقعها على الأغلب. ومع أننا قد نستعمل جميع الوسائل التي في حوزتنا وإننا نتمتع بخبرة سريرية جيدة وتفحصنا أدلة البحث في

مداخلات متخصصة وتشاورنا مع زملاء لنا، يظل من الصعب أن نعرف في مراحل العلاج المبكرة أيّاً من زبائننا سوف يشفى. لقد شعر كلا مؤلفي الكتاب عدة مرات بالمهانة حين طرح توقعات متشائمة حول بعض الزبائن، ليفاجأ بسرور بعد ذلك أن الحالة انتهت نهاية جيدة. وبالطبع العكس كان صحيحاً أيضاً. فرغم امتلاك بعض الزبائن الآخرين لعدد من الدلائل الإيجابية للنجاح في الوقت المبكر من العلاج فقد فشل عملهم في بعض الأحيان.

لسوء الحظ إن الاستراتيجيات والتكنولوجيات في ميدان الصحة العقلية ليست دقيقة دقتَّها في حِرَف ومهن أخرى، ولا نستطيع أن نقوم بتوقعات دقيقة التي هي سمات مميزة في العلوم الأخرى مثل الفيزياء والكيمياء. وهكذا مهما كنا ماهرين فإننا محكومون بالعديد من أشكال الإخفاق والخيبة. ولا يعني هذا أن علينا الاستسلام. ولكن يعني مع ذلك أن نصبح متقبلين عدم التوقع لنتائج عملنا إذا أردنا أن نتحرر من الغضب ونحافظ على صحتنا العقلية. (من الجدير بالذكر أن الفيزيائيين والكيميائيين هم غالباً غير قادرين أيضاً على توقع العواقب بشكل مؤكد! وفي الواقع كان ورنر هيزنبرغ Werner Heisenberg - فيزيائياً وهو الذي اكتشف أن مجرد ملاحظة ظاهرة فيزيائية تغير النتائج. ومن نافلة القول إن ذلك يصح كذلك في العلوم الإنسانية وفي نشاطات الممارس).

ربما كان المعالج الجشتالتي[1] فريتز بيرلس (١٩٦٩) Fritz Perls أفضل من عبر عن استقلال الناس. ومع أنه لم يكن يركز على علاقة الممارس بالزبون فقد قال:

«أنا أقوم بعملي وأنت تقوم بعملك

أنا لست في هذا العالم كي أعيش توقعاتك

وأنت لست في هذا العالم لتعيش توقعاتي

(١) الجشتالت: شكل أو نموذج أو بناء أو صورة وهو الكل المتكامل وليس مجرد مجموع الوحدات أو الأجزاء. ومدرسة الجشتالت ترى أن العمليات العقلية والسلوك لا يمكن تحليلهما إلى وحدات أولية. المترجمة

أنت ما أنت وأنا ما أنا

وإذا وجد كل منا الآخر بمحض الصدفة - فذلك جميل

وإذا لم يكن كذلك فليس باليد حيلة».

وهناك طريقة أخرى للتفكير فيما قاله بيرلس بمصطلح تعامل الممارس مع الزبون، وهي أن نتذكر أن الزبائن غالباً «يسيرون وفق إيقاعاتهم» هم وصعوباتهم هي كفاحاتهم هم ونحن بصفتنا ممارسين نتحرك معهم وحسب.

ولسوء الحظ يظن بعض الممارسين أن زبائنهم كاللعب تقريباً. يعتقدون خطأ أن أولئك الذين يعملون معهم من الزبائن ينبغي عليهم بالتأكيد وبصورة مطلقة أن يطيعوا استراتيجيات إنقاص الغضب المقترحة في الجلسات إذا شرحوها لهم بتأنٍّ وطوروها بتعاون، ويعدونهم بمكافآت اجتماعية على إذعانهم. وفي الواقع قد يقوم الممارس بكل شيء على نحو صائب، ومع ذلك تظل نسبة بالمئة من الزبائن لا تستجيب، ولهذا السبب ستجد أن موقف قبول الواقع أمر مفيد.

إحدى أفضل الطرق لتطوير موقف المرونة هذا وقبول الواقع هي التمرين على التفكير العقلي حسب نموذج REBT الذي جاء به ايليس Ellis. فكر في فرانك إنه ممارس في عيادة للمرضى الخارجيين كان يشرف على بول وبول زوج غاضب. غالباً ما كان بول يستشيط غضباً ويتهم زوجته بأنها غير مرتبة ولا مبالية، كما أنه كان يرتاب في أن لها علاقة خارج الزواج. قام فرانك بكل شيء على وجه صحيح وقرر أن بول كان في مرحلة استعداد لمعالجة غضبه. وأثناء مرحلة الإعداد ركّز على تطوير تحالف قوي مع بول وساعده على أن يزيد معرفته بمضامين حوادث غضبه. وبمصطلحات استراتيجيات التغيير علّم فرانك بول مهارات الاسترخاء وأوجز له استعمالات مناسبة للتجنب والهرب في الأوقات التي كان يبدو فيها الغضب وشيكاً مع إمكان أن يكون هداماً. ومع ذلك حين قدم فرانك استراتيجية إضافية باستعمال تعرض متخيَّل لمساعدة بول على معالجة اجتراره بشكل أنجع حصل تقدم قليل. كان

الزبون مقاوماً للتمرين على تصور يتعلق باثنين من السيناريوهات يدعوان للاضطراب: عدم اكتراث زوجته وأفكاره المرتابة في عدم وفائها المزعوم. وبعد عدة جلسات في محاولة اقناع الزبون على الالتزام بالتمرين على التعرض، أصبح فرانك شديد الإحباط والغضب، واتهم بول أنه لايريده أن يتحسن وأنه يقوض النجوع في برنامج العلاج.

إن الجدول في الصفحة التالية يبين الأفكار غير المعقولة التي تسهم في غضب فرانك، كما يبين الأفكار المعقولة التي يمكن أن تقود إلى غضب أقل وإلى موقف واقعي من العلاج.

هناك طريقة واحدة أمام الممارسين لكي يتمرنوا وفي النهاية يدمجوا في ذواتهم فلسفة واقعية مقبولة، وذلك باستعمال استمارة تحليل الغضب REBT واستمارة تبديل الأفكار الآلية المتعلقة بالغضب المعروضتين في الفصل ١٣ و ١٤. وكما هي الحال في جميع المهارات فإن التكرار هو أكثر ما يرجح النجاح.

نحن ننصحك أن تراجع عبء مشكلتك بشكل متكرر وأن تستعمل هاتين الاستمارتين كدليلين لتحويل التفكير من المعتقدات المشوشة غير المرنة إلى معتقدات أكثر معقولية وإثماراً.

مارس الصفح/ اعتذر من الزبائن: لما كان الغضب يؤثر سلباً على العلاقات بين الأشخاص من المهم أن يعاد بناء الروابط التي خرّبتها المشاعر السيئة. هذا يُطبّق أيضاً على علاقة العلاج.

يقوم زبائننا بأمور سيئة للغاية وقد نرد نحن بالضيق والغضب والغيظ بلا تحفظ. قد لانظهر اهتياجنا بشكل مباشر ومع ذلك سيؤثر ذلك في التحالف العلاجي. والأمر يعتمد على الأمكنة التي يعمل فيها الممارس فهو قد يلقى سارقين وشاذين بعشق الأطفال، ومضطهدين لزوجاتهم وقتلة ومجرمين يحاولون إحراق المباني ومتعاطي المخدرات وآخرين سيئي السمعة. أمثال هؤلاء الزبائن يظهرون في

كل المدن ونماذج سلوكهم في الخداع وإيذاء الآخرين تبدأ غالباً في الطفولة. يشهد المشرفون في المدارس العامة وفي الجامعات كما يشهد ممتهنو الصحة العقلية والممارسون الذين يعملون في أروقة العدالة حالات صعبة جداً. مثلاً تؤذي حوادث السرقة الصناعية الجمهور لأن الأسعار ترتفع في المنتجات. وهناك العديد من الحالات التي يخسر فيها بعض الناس ما ادخروه طوال حياتهم بسبب خداع شركات تنفيذية (على سبيل المثال فضيحة شركة انرون Enron التي اكتُشفت عام ٢٠٠١). أمثال هذه الحالات ستثير بالطبع مشاعر الغضب عند الممارسين. وهنا يحين الوقت للتمرين على بعض مبادئ الصفح التي وُضعت في الفصل ١٥.

نحن نعتقد بالتأكيد أن من المهم للمجتمع أن يبذل قُصارى جهده ليصحح أو يعاقب الأعمال المخلّة غير المتكيفة. من غير الحكمة قبول أو عذر أو نسيان أو حتى تسويغ نماذج السلوك المضادة للمجتمع.

أفكار غير معقولة تؤدي إلى الغضب	أفكار معقولة تؤدي إلى قبول الواقع والمرونة
١) إنه أمر مرعب ان بول مازال يغضب عندما يتخيل بيته وزوجته. وأنه أمر مخيف أن بول لا يحاول أن يقوم بتمرين التعرض. كيف من المفروض أن أساعده إذا كان لايفعل ما أسأله أن يفعله.	إنه أمر غير سار أن بول مازال يغضب عندما يفكر في زوجته، وأنه لأمر مفاجئ وغير متوقع، إنه لايريد أن يقوم بالتعرض. إن الزبائن لايستجيبون دائماً لكل تدخل. وهذه حالة من تلك الأوقات.
٢) لا أستطيع أن أتحمل عدم تقدم جاك وعدم رغبته في محاولة التعرض لقد بذلت جهدي أن أساعده لا أستطيع أن أفعل أكثر من ذلك.	أنا أحب بول وأتمنى لو يتحسن. ولكن حتى لو لم يتقدم أستطيع أن أقبل هذه النتيجة أنا فقط لا أحب ذلك.

٣) ينبغي أن يكون بول بحالة أفضل الآن. لقد قمت بكل شيء على نحو صحيح. على بول أن يستجيب.	لايوجد سبب للقول: إنه ينبغي أو يجب على بول أن يستجيب ومع ذلك توقعت منه أن يستجيب أظنني كنت على خطأ.
٤) بول شخص غبي. ألا يرى أن زوجته بقيت على حالها ولم تتغير وأنها كانت دائماً لامبالية ألا يرى أنها حتى لو تركته يستطيع الاستمرار في الحياة. إن بوسعه أن يتحمل النتيجة ولكنه يتصرف كما لو أنها نهاية العالم. إنه غبي وحسب.	بول شخص معقد مثلنا جميعاً إنه ذكي وكان مستجيباً تماماً في بعض الطرق. ولكن في طرق أخرى لم يكن مستجيباً لمداخلتي. ومع ذلك يبدو أنه يتفق مع خطتنا المتطورة بالتعاون. حسناً لا يوجد طريقة لتقدير كامل شخصيته ولكن نقدر استجابته لكل تدخل منا.

إلا أن الحكم على الشخص بأكمله سيتعارض مع المداخلة المهنية، وهكذا نحن ننصح الممارسين أن يفكروا في أمثال هذه الأفعال، بل ربما حتى يناقشوا الحالات الصعبة مع زملائهم وطلابهم والآخرين (مع العناية بحماية سرية الزبون). إن الصفح وصرف النظر يحدثان عندما ينظر إلى الزبائن على أنهم ليسوا «سيئين» بالمعنى الواسع للكلمة، ولكنهم بالأحرى رهن تاريخ تربيتهم والبيولوجيا والوراثة شأننا جميعاً. إن صرف النظر عن أي أثر للحكم الشامل الذي نصدره على أفعالهم، سيتيح لنا أن نطوّر برنامجاً أفضل لتدبير غضبهم وهذا في النهاية يخدم المجتمع خدمة أفضل.

ونلاحظ أيضاً أن الممارسين هم بشر أليس كذلك؟ وهكذا إنك بلا ريب ترتكب أخطاء عندما تسيّر دفة العلاج (نحن نرتكب أيضاً!)، بالإضافة إلى ذلك قد تجد صعوبة في مسايرة توقعات الزبون. قد تصل متأخراً أو تفتقد دفتر المواعيد أو

لديك تضارب في المواعيد، أو لديك صعوبة في الإجابة عن المخابرة في الوقت الملائم، أو أنك لاتنصت بإمعان، أو تقول شيئاً يشف عن نقص في الحساسية. حين يقع مثل هذه الحوادث قد يميل الممارسون إلى التقليل من شأن ذنوبهم، أو يظنون أن الزبون مفرط في حساسيته حول هذه الغلطة، أو يحسبون أن الزبون (أو الزبونة) غير مؤهل لإصدار حكم على الممارس. وبالطبع هذه المواقف هي المواقف نفسها التي نسعى إلى تبديلها لدى الزبائن. (أفضل طريقة للإحاطة بأخطائك، هو أن تجعلها تمريناً لتعتذر إلى الزبائن حين تعلم أنك أخطأت). الاعتذار ينقل عدداً مهماً من الرسائل. إنه أول الأمر: يصوغ حمل مسؤوليتك لأعمالك ثانياً: إن الاعتذار يبين أنك لست شخصاً معصوماً وأنك تقبل ارتكابك الأخطاء. وأيضاً يرسل الاعتذار رسالة فحواها أنك مهتم بشؤون الزبون وأنك متعاطف معه حتى لو ارتكب غلطاً. وأخيراً: إن الاعتذار يمنع الغيظ من الاستفحال ويرمم تمزقات التحالف.

بالطبع تحت بعض الظروف غير العادية بتاتاً ربما يعرّض الاعتذار وضعك للخطر إذا تقدمت ضدك شكوى في المستقبل من سلطات مدنية أو مهنية. فالزبون الذي يستطيع أن يقول: «دكتور جونز كان يعلم أنه على خطأ! بل إنه اعتذر لي في ذلك الوقت!» يجعل الحالة صعبة جداً بالنسبة لمسؤوليتك القانونية في مجتمعنا الذي يحب رفع الدعاوى. نحن نقترح أن تستشير زملاءك من ذوي السلطة ومن مستشارين في أخلاق المهنة ليرشدوك في مسار عملك وفي أي أوقات يبدو فيها الاعتذار مسموحاً به.

توقي الانتكاس:

كما ذكرنا ضمن هذا الكتاب، فإن إنقاص الغضب عملية طويلة تتطلب التزاماً مستمراً بتبديل نماذج التفكير والسلوك التي ترسخت بسبب ممارستها مدى سنين. وتعلّم تدبير أفضل لردود فعل غضبك الشخصي في عملك لن يكون عملية هينة مستقيمة. من المرجح أن تعاني كما يعاني الزبائن من فترات صعود وهبوط في ذلك. وهكذا حتى حين يتم التقدم من المفيد أن تقبل زلّات الأخطاء على أنها أمر عادي.

وبصفتنا ممارسين أول خطوة لتوقي الانتكاس في المستقبل ولتمتين مكاسبنا، هي إدراكنا لمواقفنا الفردية الخاصة ذات المخاطر الشديدة. امضِ بعض الوقت متأملاً تلك السيناريوهات الأكثر مرافقة للغضب وطوِّر استراتيجيات لتواجه كل واحد منها. والجدول التالي يوضح هذه العملية من أحد مؤلفي هذا الكتاب. وتصف هذه الحالة كيف ثار غضب الممارس بسبب تصرفات الزبون، وهي تصرفات رافقها تغيبه عن الجلسات، أو إنهاؤه العلاج بدون تفسير. يحاول الممارس في تلك الأوضاع عادة أن يتصل بالزبون هاتفياً ليناقش الوضع معه. وهذا نادراً ما يؤدي إلى حل مثمر. فالزبائن عادة لا يعودون إلى العلاج ويبدو الاحتمال أقل في اتصالهم ثانية من أجل جلسات أخرى في المستقبل بعد أن يجابهوا بسبب سلوكياتهم. من الواضح أن الغضب على الزبائن لم يكن مسعفاً في هذا الوضع، وتطلب الأمر اللجوء إلى طريقة جديدة للتغلب على المشكلات في هذه السيناريوهات.

وأخيراً: إن تطوير جو داعم مقبول بين الزملاء، يمكن أن يكون مساعداً في تقوية التقدم والمحافظة عليه حين إنقاص الغضب وحين تدبير الحالات الصعبة. هذا ينطبق على الممارسين الجدد، والموسميين المؤقتين. فينعقد أسبوعياً محاضرات وندوات إشراف في العديد من الأمكنة. ولسوء الحظ لاتزود بعض بيئات العمل بأي نوع من الإشراف أو التقويم. والممارسون الذين يواجهون نقص العلاقات مع المعاهد المختصة يجدون أحياناً طرقاً مبتكرة ليحدثوا أمثال هذا الدعم. فمثلاً نعرف ممارسين مستقلين يقصدون مرتين في الأسبوع جماعات دعم الصحة العقلية، ويدفع بعضهم مالاً مقابل جلسات إشراف بين وقت وآخر من زملاء أكثر خبرة منهم.

إن عملنا بصفتنا ممارسين في مجال الصحة العقلية عمل متحدٍّ فيه العديد من مثيرات الغضب الكامنة المتعلقة بعوامل الكرب «المستكنة» داخل المهنة. وعدم عنايتنا بردود فعل غضبنا الشخصي سيؤثر في جدوانا وشعورنا بنجوعنا الذاتي. وهكذا من المفيد أن تفكر في مضامين برنامج إدارة الغضب وعلاجه الأربعة وهي مطبقة عليك، وهي: إعداد نفسك للتعامل مع الغضب بشكل أكثر نجوعاً، التفكير في طرق

لتخفيفه، الالتزام باستراتيجيات التغيير والقبول فيما يخص ردود فعلك تجاه الزبائن، درايتك بأن تدبير غضبك سيكون على الأغلب مهمة تتكفل بها مدى الحياة وستسير معك في نموك بصفتك ممارساً للصحة العقلية وبصفتك إنساناً.

تصرفات الزبون التي رافقها غضب الممارس	طرق أفضل للتصدي لمثل هذه المثيرات
١) لا يأتي الزبون إلى الموعد المحدد في البرنامج ولا يهتف لإلغاء الموعد.	لا تأخذ هذا على محمل شخصي ضدك، اعمل وفق معتقداتك التي تتطلب أن المواعيد ينبغي أن تُنجز. بدلاً من الغضب، طوِّر سياسة «الالغاء» كالآتي: «يجبر الزبائن على دفع مبلغ لقاء الغاء الموعد قبل أقل من ٢٤ ساعة». أحدث استمارة معلومات تشرح تلك السياسة.
٢) لا يناقش الزبائن موضوع إنهاء العلاج وبدلاً من ذلك يتغيبون دون تفسير.	مرة أخرى لاتأخذ هذا الأمر على أنه موّجه ضدك شخصياً. اعمل بمعتقدات ترافقها الكفاية. وبدلاً من أن تخابر هاتفياً، ابعث برسالة جدية توضح فيها أن الزبون مرحب به دوماً إذا رغب في استمرار العلاج.

١٨

التدبير العلاجي للغضب

عينات برنامج

عندما نعتزم البناء نفحص قطعة الأرض ثم نرسم المخطط

وليم شكسبير

قدمنا في هذا الكتاب نموذجاً وصفياً توضيحياً لحوادث الغضب لكي نوفر أساساً مشتركاً للمعرفة بين الممارسين والزبائن. وهذا يتيح فهماً مشتركاً لمضامين الغضب بما في ذلك من تكاليف ترافق تجارب الغضب. إن نموذج حادث الغضب يشكل الأساس الذي يبنى عليه برنامج العلاج. والعلاج نفسه يتشكل من أربعة مراحل متميزة. الإعداد والتغيير والقبول وتوقي الانتكاس. وقد وُصفت بالتفصيل استراتيجيات ومداخلات متنوعة لكل مرحلة من مراحل العلاج. ومع أن الفصول كُتبت وكأنها تتعلق بالزبائن الراشدين، إلا أن هذه الاستراتيجيات ذاتها يمكن أن تُكيّف لتناسب الأطفال والمراهقين. وننصح للممارسين الذين يتركز عملهم على الزبائن اليافعين أن يعملوا وفق طريقة فندلر وزملائه.

(Feindler, 1995, Feindler and Ecton 1986)

مع الاعتراف بأن نموذجاً واحداً لن يكون على الأغلب مناسباً لجميع الزبائن لم نضع مقدماً طريقة العلاج جلسة فجلسة. واعتمد هذا القرار بناء على التقويم الذي تلقيناه حين كنا نعرض برنامجنا لإنقاص الغضب في حلقات التمرين الدراسية المتنوعة وفي اللقاءات المهنية. لقد غدا واضحاً أن الممارسين يعملون في أمكنة علاج متنوعة جداً مع أهداف ومصادر تتفاوت كل التفاوت ويبدو أن الاستراتيجيات تلائم بعض الأوساط ولا تلائم غيرها. بالإضافة إلى ذلك ثمة تنوع حسب ثقافة الممارس وتدربه. ولذا قد يكون الممارسون أكثر ارتياحاً في بعض التقنيات منهم في بعضها الآخر.

قُدّم برنامجنا كإطار يستطيع أن يختار الممارسون منه الاستراتيجيات الأكثر ملاءمة لزبائنهم، ولمكان العلاج ولتفضيلاتهم الفردية. ونحن أيضاً نشجع الممارسين على أن يختاروا المداخلات التي تتوجه إلى المراحل الأربع من العلاج، وإلى مسألة استراتيجية خاصة تطبق على حالة معينة، أما تحديد الوقت الذي يُستغرق في كل مجال فيترك للحكم المهني. وباستعمال هذا الكتاب الدليل نشجع على تطوير برامج فردية لإدارة الغضب وعلاجه لدى كل زبون على حدة.

بالطبع إن انتقاء الاستراتيجيات والمداخلات لكل حالة يتطلب عناية بالغة. وهكذا نحن نعرض الآن اقتراحات لجعل هذا البرنامج ملائماً لعلاج أوضاع أو بيئات عديدة متنوعة. لقد تم توفير مختصرات لعلاج عيِّنة لأغراض إيضاحية بالاعتماد على تجاربنا الشخصية. وقد سعينا في هذا القسم إلى بيان بعض المسائل الشائعة لدى الممارسين حين يطورون برامج لزبائنهم الغاضبين.

تطبيقات العلاج الجماعي:

وُضعت المعلومات المعروضة في هذا الكتاب مبدئياً للممارسين الذين يعملون مع زبائن أفراد على شكل ممارس لزبون. ومع ذلك فقد جرى علاج جماعي كثير لاسيما في المؤسسات، مثل السجون والمستشفيات والمدارس، وهكذا كان السؤال المطروح الشائع: «أنا أدير جماعة مصابة بالغضب وأريد أن أضع برنامجاً ناجعاً من أجل ذلك. ما هي الأمور التي يجب أن أقوم بها؟».

يمكن تكييف التقنيات الموصوفة هنا بشكل يلائم الجماعة. ويتم اتباع نموذج العلاج الأساسي وهو الإعداد، استراتيجيات التغيير، القبول، توقي الانتكاس. ويكون مضمون البرنامج الفلسفة ذاتها، وهو أن يعزز الدافع بالمشاركة في أساس المعرفة (بين الممارس والزبائن)، وأن يحدث التغيير بدعم التمرين. فمثلاً يمكن أن يكون إعداد أعضاء الجماعة من أجل تغيير ناشط لردود فعل الغضب لديهم موضع التركيز في اللقاءات الثلاثة أو الأربعة الأولى. ويكن أن تتضمن مواضيع

المناقشة لدى الجماعة تعريف الغضب وفهم مضامين حوادث الغضب ورصد النفس (مع سجل حادث الغضب واستمارات السيطرة على النفس واستبانة عن تجارب الحياة)، وبناء معرفة بالنتائج التي ترافق ردود فعل الغضب. وفي الواقع غالباً ما يكون أعضاء الجماعة مساعدين في تزويد تقويم فيما بينهم حول العواقب الممكنة لحوادث الغضب. وفي ملاحظاتنا نحن عن العلاج الجماعي وجدنا أن أكبر خطأ يرتكبه الممارسون هو تحريك الجماعة بسرعة أكثر مما يجب نحو المداخلات الناشطة دون إنفاق وقت كاف لتطوير الدافع والزخم الحافز لدى الزبائن إلى التغيير.

يمكن اختيار العديد من (استراتيجيات التغيير) أيضاً للتركيز عليها في لقاءات الجماعة. وبالطبع إن الممارسين حكماء في تقدير ضغوط الوقت وعدد المداخلات التي يمكن أن تناقش بشكل معقول ويجري التمرين عليها وتراجع في أثناء حياة الجماعة معاً. ولذلك نحن ننصح اختيار واحد أو اثنين من المداخلات في مرحلة العلاج هذه وفق طول مدة بقاء الجماعة. وقد وجدنا أن نموذج حل المشكلة المعروض في الفصل ١١ يصلح تماماً للشكل الجماعي. فيستطيع أعضاء الجماعة بشكل فردي أن يتعرفوا الأوضاع المستمرة التي ترافق الغضب ويجرون خطوات حل المشكلة ريثما يتلقون التقويم من الآخرين. وتدبير الثوران الجسمي وإنقاصه المذكور في (الفصل٩) يمكن أيضاً تطبيقه في الشكل الجماعي للعلاج ولكن من المرجح أن يكون مع الراشدين أكثر نجاحاً منه مع الأطفال والمراهقين. أما فيما يخص (التعرض) فقد كان لدينا زبائن عرضوا مشاهد وأشرطة تسجيل تعرضهم الخاص بمفردهم في سياق جماعي وشاركوا أعضاء الجماعة الآخرين بذلك من أجل التقويم. وتكرار التمرين يُترك للزبون ليقوم به في المنزل ونوقشت ردود فعل التمرين على التعرض في لقاءات لاحقة للجماعة (Grodnitzky and Tafrat 2000) إننا لم نحاول بعد أن نجسد في الواقع الحي (التعرض للتعليقات اللاذعة) في جماعة يتبادل فيها المشاركون تلك التعليقات.

ينبغي أن يأخذ الممارسون حذرهم من المخاطر الممكنة حين يجيب أعضاء المجموعة بغضب كل منهم على الآخر فيخلقون بذلك جواً يزيد احتمال وقوع المشادات الكلامية والشجار. يحتاج الأمر إلى البحث بانتباه حين تطبيق طرق منهجية في الواقع الحي أثناء العلاج الجماعي الخاص لزبائن يتصفون باضطرابات الغضب.

استراتيجيات القبول: يمكن أيضاً اعتمادها في جلسات الجماعة. وليس من الضروري أيضاً أن تشملهم جميعهم. ويستطيع الممارس أن يختار المناسب منها حسب تركيب الجماعة. ولا ريب أن موضوع الصفح، ضروري من أجل مناقشة تشحذ الفكر، إذ لا بد أن بعض أعضاء المجموعة قد جربوا منافع الصفح وبوسعهم أن يشاركوا الآخرين في تجاربهم الخاصة، هؤلاء الآخرين الذين ربما مازالوا يفكرون في الثأر والانتقام.

توقي *الانتكاس:* يوصى به أيضاً في الجلستين الأخيرتين. يستطيع أعضاء المجموعة أن يتبينوا الأوضاع ذات المخاطر العالية ويساعد واحدهم الآخر على تطوير خطط للتعامل مع هذه الأوضاع. وأيضاً أية ترتيبات من أجل جلسات لاحقة داعمة أو للعناية (بالذين شُفوا من مرضهم) توضع في نصابها.

هنا تنوع هام في المصطلحات التي تتعلق بتشكل الجماعة. فبعض الجماعات لديها نقاط بداية ونهاية لجميع المشاركين وتدعى (جماعات مغلقة)، على حين بعض الجماعات الأخرى تستعمل القبول المترادف أي يمكن استقبال الأعضاء في الجماعة في أي وقت (جماعات منفتحة). ولما كان البرنامج الحالي يتحرك في أربع مراحل متميزة في العلاج فقد يكون هناك إشكال في جعل أعضاء المجموعة تعمل على تلك المراحل المختلفة في الوقت نفسه. لذا نحن نفضل الشكل المغلق. ومع ذلك ما إن يتعلم المشاركون بعض المهارات الأساسية وينهون العلاج الذي يغطي المجالات الأربعة

حتى تبدأ عناية بالناقهين مفتوحة لتأمين دعم متواصل ولتغطية مداخلات إضافية لم تعرض في الوقت السابق. إن بناء علاج لإنقاص الغضب لدى جماعة على نحو يرضي حاجات الزبائن والوكالة هو الخطوة الأولى.

يُلخص فيما يلي برنامج عينة مؤلف من ١٢ جلسة من أجل علاج جماعي. وفي هذا المثال تستغرق كل جلسة للجماعة ساعة ونصف وتضم الجماعة عشرة مشاركين. ومن الواضح إذا قصرت مدة الجلسة أو كان عدد المشاركين أكبر يحتاج الأمر إلى التغيير ليغطي مواد أقل.

الجلسة ١ *(الإعداد):*

عَرِّف مع الأعضاء المشاركين الغضب والعدوان والتهجم. وأشركهم بأمثلة من واقع الحياة على كل منها. ركز على نتائج الغضب في السلوك الحركي وفي إدراك حلول مشاكل الحياة (مثلاً The yerkes – Dodson Law). استعمل ميزان حرارة الغضب (الفصل ١) لمساعدة أعضاء الجماعة على تطوير مفردات مشتركة في تجارب أشكال الشدة المتنوعة.

الجلسة ٢ *(الإعداد):*

اعرض نموذج حادث الغضب. اسأل أعضاء الجماعة أن يتعرفوا حادث غضب جديد وأن يكملوا (سجل حادث الغضب) أثناء لقاء الجماعة. يلقى الضوء على نتائج غضب كل عضو من أعضاء الجماعة أثناء المناقشة ويطلب إتمام ملء (استبانة تجارب الحياة) و (سجل حادث الغضب) كوظيفة بيتية.

الجلسة ٣ *(الإعداد):*

راجع (سجلات حادث الغضب) المكتوبة مع الإلحاح على الخسائر المرافقة للغضب. اختر خسائر إضافية للغضب من أعضاء المجموعة ومن الممارس. يطلب إلى الزبائن مرة ثانية إتمام ملء (سجل حادث الغضب) كوظيفة بيتية.

الجلسة ٤ *(التغيير)*:

راجع «سجلات حادث الغضب» مع الإلحاح على الأعراض الجسمية التي يعانيها الزبون الغاضب. ناقش دور النشاط الجسمي في الغضب على أنه تسويغ لاسترخاء متدرج للعضلة (PMR) . علم الزبائن مهارات PMR وأعطهم كوظيفة بيتية أشرطة مسجلة ترشدهم إلى استعمال PMR (سجلت هذه الأشرطة في وقت سابق باستعمال النص المختصر في الفصل ٩).

الجلسة ٥ *(التغيير)*:

يقدم الزبائن تقريراً عن تجاربهم في موضوع استرخاء العضلة المتدرج. بعد ذلك أرشد جماعة أخرى إلى مهارة PMR . اعرض تسويغاً للدعوة إلى تعرض متخيل (تصور) على أعضاء الجماعة. زودهم بأدلة مرشدة من أجل تصور مشهد تخيلي واطلب منهم وظيفة بيتية وهي كتابة مخطط لمشاهد غضب.

الجلسة ٦ *(التغيير)*:

يقرأ الزبائن مشاهد غضبهم ويتلقون تقويماً من الممارس ومن بقية أعضاء الجماعة. يتم تجسيد اقتراحات ضمن المشاهد. ويُسأل الزبائن بشكل إفرادي أن يتمرنوا على تكرار مشاهد غضبهم في خيالهم. ثم يشاركوا بقية أعضاء الجماعة في تجاربهم وتكون وظيفتهم البيتية أن يكرروا تخيل مشاهد غضبهم ويطبقوا مهارات PMR (أي استرخاء العضلة المتدرج) .

الجلسة ٧ *(التغيير)*:

تركز الجماعة على مناقشة تتعلق بالتمرين على التعرض مع PMR (استرخاء العضلة المتدرج). حينئذ يعرض نموذج (حل المشكلة) ويبرهن عليه بتطبيق النموذج على أوضاع غضب مستمرة. ومن أجل الوظيفة البيتية تسأل الزبائن أن يكتبوا خطوات حل المشكلة كما تتعلق بوضع غضب شخصي مستمر.

الجلسة ٨ *(التغيير)*:

راجع الوظيفة البيتية (حل المشكلة) وناقشها. وبالنسبة للزبائن الذين لم ينجزوا الوظيفة في البيت تستكمل أثناء الجلسة مع الجماعة. يعطى سجل حادث الغضب وظيفة بيتية مرة ثانية.

الجلسة ٩ *(القبول)*:

راجع سجلات حادث الغضب مع الإلحاح على قسم التفكير. أما دور الأخطاء المعرفية والتفسيرات المغلوطة فتناقش من حيث علاقتها بحوادث غضب خاصة. راجع التقنيات لتعزيز تقييم دقيق واقعي. وتعطى وظيفة بيتية (استمارة تحويل الأفكار الآلية المتصلة بالغضب) (الفصل ١٣).

الجلسة ١٠ *(القبول)*:

تراجع الاستمارات المتعلقة بالأفكار الآلية. اسأل الأعضاء أن يعرضوا أفكارهم الفردية على الجماعة ودع الآخرين يساعدون في توليد طرق تفكير بديلة ولكنها أكثر واقعية حول الأوضاع المعروضة. سل الأعضاء أن يتمموا استمارة تحليل الغضب حسب REBT (علاج السلوك العقلي الانفعالي) (الفصل ١٤) كوظيفة بيتية.

الجلسة ١١ *(القبول)*:

راجع استمارات تحليل الغضب حسب REBT (علاج السلوك العقلي الانفعالي). اجعل كل عضو في الجماعة يناقش الأفكار المعقولة حول كل مثير، مع التركيز على تعزيز سبب معقولية الأفكار.

الجلسة ١٢ *(توقي الانتكاس)*:

يتعرف الزبائن التعامل بتأثير من الأوضاع المعروضة والتي يحتمل أن تكون محرضة. تراجع خطط توقي الانتكاس ويقدم الممارس وأعضاء المجموعة التقويم. وتلقى نظرة عامة على المهارات التي تعلمتها الجماعة وتجهز خططاً للعناية بالناقهين.

أمكنة العدالة الجنائية: (السجون، بدائل مراكز الاحتجاز، الحجز تحت المراقبة وإطلاق السراح المشروط).

تنتشر برامج إنقاص الغضب في أمكنة العدالة الجنائية المتنوعة. والأغلب الشائع أن يوجه العلاج بشكل جماعي، لذا فإن الاقتراحات التي قدمناها سابقاً عن العلاج الجماعي مناسبة أيضاً لهذه الأمكنة. ومع ذلك من الواضح أن ثمة اهتماماً في تلك المؤسسات الاصلاحية بالحفاظ على الأمان وإنقاص السلوكيات التهجمية بين النزلاء. وهكذا غالباً ماينظر إلى إنقاص الغضب على أنه هدف ثمين للقائمين على السجن لأن مساعدة النزلاء على ضبط غضبهم هو بمثابة إنقاص اعتداء النزلاء بعضهم على بعض وإنقاص تهجماتهم الخطيرة على الموظفين.

يبقى همٌّ واحد عند الممارسين في العدالة الجنائية وهو أن التقنيات الناجعة لنصح المرضى الخارجيين وتقنيات العلاج قد لاتكون سهلة التنفيذ في المؤسسات الإصلاحية وفي الوكالات.

والسؤال الشائع هو: «*هل يمكن أن تستعمل هذه المداخلات مع الأناس المذنبين؟*»

تضع بيئات العدالة الجنائية حقاً عدداً من العقبات أمام علاج مثمر. فمثلاً قد تكون النسبة الأكبر من الزبائن في أمكنة العدالة الجنائية مجبرة على العلاج، أو قد يختار الزبائن المشاركة لأن إطلاق السراح يبدو أكثر احتمالاً للنزلاء الذين أتموا البرامج أو قد يختار النزلاء البرنامج مفضّلينه على شكل آخر من العقوبة. وهكذا يبدو الزبائن في أمكنة العدالة الجنائية وكأنهم أقل اهتماماً شخصياً بإنقاص الغضب. ومع ذلك يمكن تكييف العديد من الاستراتيجيات المعروضة بشكل يناسب وظيفة الوكالات المسؤولة عن العدالة الجنائية كما يناسب الزبائن المذنبين.

قد يكون مفيداً التخمين قبل القبول في برامج العلاج لتحديد إن كان الزبون يمتلك أو لا يمتلك الدافع المناسب للتغيير، ونحن ننصح أن تبذل مساع لغربلة الزبائن المذنبين الذين ليس لديهم دافع إلى أبعد حد، أو على الأقل أو يُفصلوا ضمن جماعات خاصة فيكون لدينا زبائن مذنبون يمتلكون دافعاً للتغيير وآخرون ليس لديهم ذلك الدافع.

وتخمين آخر مهم جداً وحاسم لتعرف الزبائن المذنبين الذين يتصفون بسمات بارزة تناهض المجتمع، وكذلك المرضى النفسيين من أولئك الزبائن. فهم جميعاً من غير المرجح أن يستجيبوا إيجابياً لعلاج من أي نوع. وبالإضافة إلى ذلك لما كانت معالجة الغضب في نظام العدالة الجنائية تُقاد عادة بشكل جماعي، فإن الزبائن من المرضى النفسيين قد يتدخلون ويشتتون النزلاء الآخرين الساعين بصدق إلى تغيير ردود فعل غضبهم. وهكذا فإن الزبائن الذين تكون علاماتهم عالية في القياسات النفسية للسلوك المضاد للمجتمع (مثل MCMI و MMPI) يحسن أن يبعدوا تماماً.

وثمة تخمين آخر ملائم أيضاً لتعرف الزبائن المذنبين المصابين بمرض نفسي بالإضافة إلى الغضب. فالأفراد المصابون باضطرابات نفسية مديدة أو باضطربات مزاج خطر و / أو بتعاطي المخدرات قد لا يكونون مرشحين صالحين لعلاج الغضب لديهم وهم يتطلبون مداخلات إضافية تتجه إلى هذه المشاكل الخاصة لديهم.

حتى لو أنجز تخمين جيد وغربلة فإن الزبائن في أمكنة العدالة الجنائية يظل لديهم ميل كبير لعدم الثقة بالممارسين (كأن يرون ممارسي الصحة العقلية جزءاً من نظام إصلاحيتهم ويرون الحماية السرية أقل تشدداً وصرامة)، وهكذا من المهم بشكل خاص قضاء وقت في الإعداد لمرحلة العلاج. لقد شاهدنا العديد من علاج الجماعات في السجون ووجدنا أن الممارسين أحياناً يفترضون أن الزبائن المذنبين يرغبون في أن يلتزموا مباشرة باستراتيجيات التغيير. وحين تعرض مداخلات نشيطة عند اللقاء الأول أو الثاني للجماعة تبدو نسبة كبيرة من المشاركين غير راغبة في المشاركة بالمعلومات. ويظهر غالباً أن أي امرئ لا يزعج نفسه ويسأل السؤال الأساسي إن كان المشاركون يحسبون أن لديهم مشكلة غضب أو ليس لديهم. والتركيز في اللقاءات القليلة الأولى على كيفية نظر الزبائن المذنبين إلى تجارب غضبهم الفردية الخاصة والتنقيب في حوادث غضبهم يخلق أساساً قوياً للتحرك باتجاه استراتيجيات التغيير.

وللمرة الثانية ننصح أن يتوضع التركيز على استراتيجية واحدة من أجل التغيير أو استراتيجيتين فقط. وغالباً ما يركز الممارسون في أمكنة العدالة الجنائية على محاولة استكمال برنامج العلاج المعين ولا تكون المواد قد هضمت لدى الزبائن المذنبين، أو أنهم لم يتمرنوا عليها بشكل مناسب. وكما كان هذا البرنامج الراهن يلحُّ على إنشاء مهارات جديدة كذلك يحتاج الزبائن إلى وقت كي يجربوا الطرق الجديدة ويكرروها.

أما فيما يخص استراتيجيات القبول والصفح فيمكن مناقشتها في جلسة أو جلستين وهذا أمر مهم لأن المذنبين غالباً يخفون الضغائن وهذا ينذر بتكيف ضئيل بعد إطلاق سراحهم. ويمكن إدخال تطوير مهارات معرفية جديدة في جلسة واحدة أو جلستين. وهذا يعتمد مرة ثانية على الزبائن وغالباً ما يكون التمرين المستمر ضرورياً لإحداث تغييرات دائمة في نماذج التفكير.

ورغم أن الممارسين الذين يعملون في أماكن الاحتجاز للمراقبة وفي إطلاق السراح المشروط، لا يميلون إلى تنفيذ برنامج كامل لإدارة الغضب وعلاجه على الزبائن المذنبين، إلا أنهم مع ذلك قد يساعدون الزبائن على استحداث دراية لديهم بالتأثير السلبي لحوادث غضبهم. لذلك كانت استراتيجيات الإعداد هي أكثر ما يمكن تطبيقه على دور بعض الموظفين في أمكنة الاحتجاز وإطلاق السراح المشروط. وفضلاً عن ذلك لما كان الممارسون في هذه الأمكنة يرجعون الزبائن بكثرة إلى خارج البرامج، فهم يحتاجون غالباً أن يفهموا صفات العلاج الناجح لكي يعرفوا أية برامج يرسلون إليها الزبائن/ المذنبين وأية برامج ينبغي عليهم تجنبها. وفي حين أن برامج العلاج ليس من الضروري أن تتقيد تماماً بالمداخلات المعروضة في هذا الكتاب فثمة برامج ناجعة سوف تستعمل استراتيجيات مشابهة.

(Bowman- Edmondson and Cohen- Conger 1996.

Di Giuseppe and Tafrate, in Press, Tafrate 1995)

وهكذا ننصح أن ينفق موظفو هذه الأمكنة (الاحتجاز وإطلاق السراح المشروط) وقتاً لتفهم مضامين برامج العلاج التي سيرجعون الزبائن إليها.

إن برنامج العينة فيما يلي يلخص عشر جلسات لعلاج الجماعة يمكن أداؤها في الإصلاحيات. وعلى خلاف المثال السابق مدة لقاء الجماعة هي ساعة واحدة ويوجد في الجلسة عشرون زبوناً مذنباً. وفوق ذلك ينظر بعين الاعتبار إلى واقع أن الزبائن المذنبين ليس لديهم حرية الوصول إلى الأشرطة المسجلة وهم أقل استعمالاً للاستمارات ولا تفرض عليهم الوظائف البيتية. وكما أشرنا من قبل تمت غربلة أعضاء الجماعة كي لا يكونوا مرضى نفسيين أو متعاطين للمخدرات أو قليلي الدافع أو لديهم سمات مضادة للمجتمع.

الجلسة ١ *(الإعداد)*:

عرف الغضب والعدوان واجعل أعضاء الجماعة يتشاركون في أمثلة حقيقية من حياة كل منهم. استعمل ميزان حرارة الغضب لتطوير مفردات مشتركة بين أعضاء الجماعة والممارسين.

الجلسة ٢ *(الإعداد)*:

ناقش نموذج حادث الغضب. اسأل أعضاء الجماعة أن يتعرفوا حادث غضب حديث لديهم وأن يتمموا سجل حادث الغضب أثناء لقاء الجماعة. سلّط الضوء على النتائج السلبية لغضب أعضاء الجماعة. فرق بين العواقب القصيرة الأمد والعواقب الطويلة الأمد. ومع ذلك توقع أنه مع حجم الجماعة ومع قيود الوقت لن يكون إلا قلّة من أعضاء الجماعة قادرين على المشاركة في حوادثهم الشخصية.

الجلسة ٣ *(الإعداد)*:

اسأل أعضاء الجماعة الآخرين الذين لم يشركوا تجارب غضبهم في اللقاء الأخير أن يفعلوا ذلك واربطهم ذهنياً بنموذج حادث الغضب. ويلقى الضوء ثانية على نتائج حوادث الغضب السلبية في تلك النقطة.

الجلسة ٤ *(التغيير)*:

اعرض استراتيجيات التجنب والهرب (سيستجيب على الأغلب الزبائن وربما موظفو الإصلاحية - إلى هذا التصور المختلف «للهرب» ويهربون من بعض الأمكنة!). اربط الاستعمالات المناسبة للتجنب والهرب بتجارب الغضب في الحياة الواقعية لأعضاء الجماعة. اسأل أعضاء الجماعة أن يجربوا التجنب والهرب (من الغضب!) بين الجلسات وأن يتعرفوا مثالاً استعملت فيه هذه الاستراتيجية. وأعلن أن ذلك سوف يناقش في اللقاء التالي.

الجلسة ٥ *(التغيير)*:

تناقش الآن أمثلة التجنب والهرب - اذكر عوائق التجنب والهرب على أنها استراتيجيات المدى الطويل للتعامل مع الغضب. وهكذا يعرض تسويغ عقلي لتطوير مهارات جديدة.

الجلسة ٦ *(التغيير)*:

اعرض نموذج حل المشكلة. واشرح استعماله بتطبيق النموذج على أوضاع الغضب المستمرة لعدة زبائن. أتمم استمارة حل المشكلة (الفصل ١١). اسأل الزبائن أن يحاولوا تطبيق خطوات حل المشكلة على وضع غضب مستمر قبل الجلسة التالية.

الجلسة ٧ *(التغيير)*:

ناقش مرة ثانية استراتيجيات حل المشكلة والمهارات بوصفها متعلقة بالأوضاع التي يعاني منها الزبائن.

الجلسة ٨ *(القبول)*:

عرف وقدم مفهوم الصفح. دع الزبائن يشاركوا بالأمثلة ويذكروا متى استعملوا الصفح. ناقش العوائق التي تحول دون الصفح .

الجلسة ٩ *(توقي الانتكاس)*:

سل الزبائن المذنبين أن يتعرفوا ويناقشوا أوضاعهم الفردية ذات المخاطر العالية. واسأل أعضاء الجماعة أن يشاركوا في أفكار للتعامل بشكل ناجع مع الأوضاع المعروضة التي يمكن أن تكون محرضة سل كل زبون بمفرده أن يضع خطة لكل وضع عنده فيه مخاطر عالية .

الجلسة ١٠ *(توقي الانتكاس)*:

تراجع خطط الزبائن لمنع الارتداد. ويقدّم تقويم من أعضاء المجموعة. وتُلقى نظرة شاملة على المهارات التي تم تعليمها في الجماعة.

متعاطو المخدرات:

يبدو أن هناك تشابكاً ملحوظاً بين الغضب وتعاطي المخدرات-(Tafrate, Kassinove and Dundin 2002, Deffenbacher 1993)

وهكذا فإن الممارسين الذين يعملون مع زبائن يتعاطون المخدرات يدركون على الأغلب أن العديد من هؤلاء الزبائن لديهم صعوبة في تدبير انفعالاتهم ومن بينها الغضب. وعكس ذلك فإن زبائن الغضب سيكون لهم غالباً تاريخ هام في الإدمان أو نماذج مستمرة في تعاطي المخدرات وهذه إشكالية. ولوجود هذا التشابك يسأل الممارسون بكثرة «كيف أستطيع أن أدمج إدارة الغضب وعلاجه مع معالجة تعاطي المخدرات؟».

في أول الأمر يتم تخمين تاريخ تعاطي المخدرات عند زبائن الغضب أو ينصح تخمين وجود غضب ذي اختلال وظيفي بين متعاطي المخدرات والزبائن الذين يصدق عنهم معيار اقتران الموضوعين قد يخضعون لبرنامج من أجل إزالة السُّم من أجسامهم كشرط لازم لعلاج الغضب. نحن لا ننصح تطبيق برنامج إدارة الغضب وعلاجه على الأشخاص الذين يتعاطون المخدرات بكثرة لأن تعاطي هذه المواد يغلب

أن يتدخل في ردود الأفعال الانفعالية وفي قابلية تعلم استجابات جديدة. يمكن أن يفهم تعاطي المخدرات على أنه استراتيجية لتجنب مشاعر مزعجة وأفكار مؤلمة وأوضاع صعبة. ولما كان البرنامج الحالي يلح على تعلم استجابات جديدة حين مواجهة تحديات الحياة فإن تعاطي المخدرات سوف يضعف هذه العملية. وفي معظم الحالات ننصح بالتعامل مع مشكلة تعاطي المخدرات أولاً.

بالطبع هناك خيار آخر وهو أن نجعل تدبير علاج تعاطي المخدرات وعلاج الغضب متزامنين. فبالنسبة لكثير من الزبائن قد تظهر مشاكل انفعالية لديهم حين ينقص تعاطيهم المخدرات وهكذا حين يأخذون كلا العلاجين في الوقت نفسه قد يكون ذلك مثمراً. ومع ذلك وجدنا أنه من أجل أسباب عملية تتعلق بالنجوع يقود الممارسون جلسة أو جلستين حول موضوع إدارة الغضب وعلاجه ويضمّنون فيه برنامج علاج تعاطي المخدرات. ولسوء الحظ لاتخصص هذه الطريقة وقتاً كافياً لتطوير مهارات إدارة الغضب وعلاجه على أكمل وجه. وهكذا يكون الالتزام ببرنامجي علاج كاملين (الغضب وتعاطي المخدرات) ضرورياً على الأغلب.

ندرج فيما يلي باختصار برنامجاً من ١٢ جلسة. قد يصادف أن هذا الزبون مدمناً على الكحول أيضاً. ولما كان مؤهباً بدرجة عالية يُصرف وقت أقل على مرحلة الإعداد وتُغطى استراتيجيات تغيير أكثر.

وأيضاً بسبب اعتماد شكل العلاج الفردي يستعمل التعرض للتعليقات اللاذعة. ويشار إلى مشكلة تعاطي المخدرات. ومع ذلك وكما ذكرنا آنفاً يفهم الغضب وتعاطي المخدرات على أنهما مشكلتان (اثنتان) كل واحدة تقتضي خطة مركّزة. وهذا يُسلّم علاج الغضب كرزمة ملأى ولا يسعى أن يغطي مشكلة تعاطي المخدرات بأي عمق.

الجلسة ١ *(الإعداد)*:

استعمل ميزان حرارة الغضب لتطوير مفردات مشتركة. اعرض وناقش نموذج حادث الغضب. ثم توجّه إلى العلاقة المحتملة بين الغضب ونماذج تعاطي المخدرات. اسأل الزبون أن يكمل (سجل حادث الغضب) كوظيفة بيتية.

الجلسة ٢ *(الإعداد)*:

راجع (سجل حادث الغضب). ألق الضوء على تكاليف الغضب السلبية واذكر خاصة أن الغضب قد يكون مثيراً لتعاطي المخدرات. اسأل الزبون ثانية أن يكمل (حادث سجل الغضب) كوظيفة بيتية.

الجلسة ٣ *(التغيير)*:

راجع (سجل حادث الغضب) مع إلحاح على الأعراض الجسمية المعاناة منه. ناقش دور النشاط الجسمي في الغضب واستعمل ذلك تسويغاً من أجل استرخاء العضلة المتدرج علم الزبون مهارة PMR (استرخاء العضلة المتدرج) واصنع تسجيلاً يستعمله للتمرين بين الجلسات.

الجلسة ٤ *(التغيير)*:

راجع تمرين PMR . اعرض استراتيجيات التجنب والهرب اربط الاستعمال المناسب للتجنب والهرب بكلٍ من مثيرات الغضب والأوضاع التي يرجح فيها إدمان الكحول.

الجلسة ٥ *(التغيير)*:

راجع تمرين PMR واستعمال استراتيجيات التجنب والهرب. ناقش عوائق التجنب والهرب. اعرض تسويغاً لاستعمال التعرض. اسأل الزبون أن يضع قائمة بأكثر الجمل شيوعاً (تعليقات لاذعة). التي تثير الغضب واطلب إليه أن يحضر تلك القائمة في اللقاء التالي.

الجلسة ٦ *(التغير)*:

راجع التسويغ لاستعمال التعرض. يصنف الممارس والزبون بالترتيب التعليقات اللاذعة من الأعلى إلى الأدنى حسب درجة الغضب التي تحدثها. وأيضاً تعرف نبرة الصوت ولغة الجسم للشخص الذي يقولها عادة. يمرن الممارس الزبون على عدة تعليقات لاذعة على الأقل مثيرة للغضب إلى أن يحدث غضب أقل لدى الزبون.

الجلسة ٧ *(التغيير)*:

مرن الزبون على سماع عدد أكبر من التعليقات اللاذعة إلى أن يشعر بحد أدنى من الغضب أو لا يشعر بالغضب إطلاقاً.

الجلسة ٨ *(التغيير)*:

استمر في العمل على التعليقات اللاذعة وليكن إطلاقها في هذه الجلسة بلغة جسم ونبرة صوت محرضتين ومبالغاً فيهما. واسأل الزبون للمرة الثانية أن يكمل سجل حادث الغضب كوظيفة بيتية.

الجلسة ٩ *(القبول)*:

راجع (سجل حادث الغضب) مع الإلحاح على دور التفكير المتطلب غير المرن. اسأل الزبون أن يكمل (استمارة REBT لتحليل الغضب) كوظيفة بيتية.

الجلسة ١٠ *(القبول)*:

راجع استمارة REBT لتحليل الغضب (التي أتمها الزبون). ناقش المعتقدات البديلة الأقل تطلباً واكتبها على بطاقات للزبون ليتمرن عليها.

الجلسة ١١ *(توقي الانتكاس)*:

سل الزبون أن يتعرف أوضاع الغضب ذات المخاطر العالية. اعرض وناقش بعض الطرق للتعامل بشكل ناجع مع الأوضاع المعروضة. وسل الزبون أن يطور خطة شكلية مكتوبة لكل وضع فيه مخاطر عالية وذلك كوظيفة بيتية.

الجلسة ١٢ *(توقي الانتكاس)*:

راجع خطة الزبون في توقي الانتكاس. زوده بنظرة مختصرة إلى مهارات إدارة الغضب وعلاجه التي يغطيها العلاج. برمج لجلسات تعزيز متعددة.

ملاحظات ختامية:

مع أن الغضب هو انفعال شائع يبدو واضحاً أن الغضب الحاد المتواتر الدائم يسهم إلى حد بعيد في الضياع والألم الإنساني. والغضب بلا ريب مشكلة سريرية تحتاج إلى المعالجة.

وفي حكمنا أن العلاج الجيد يعتمد على أساس مشترك من المعرفة حول الغضب واستفحال حوادث الغضب. ومن ثم يمكن وضع برنامج لإدارة الغضب وعلاجه متكيف بشكل يناسب الأفراد. ينبغي في بادئ الأمر إعداد الزبون معرفياً لبرنامج التدخل، ثم يُعلّم مهارات التغيير والقبول ثم يعد لتخفيض الارتداد إلى الحد الأدنى. تعرض بعض هذه الاستراتيجيات أو كلها تبعاً للزبون وللمكان ولأفضليات الممارس. وقد رُكّزت عروضنا خلال هذا الكتاب على المرضى الخارجيين الراشدين الذين يكون لديهم غالباً أعراض واحدة (الغضب مثلاً) والذين يأتون إلى العلاج بمحض إرادتهم.

وفي هذا الفصل، لكي نلح على المرونة عرضنا بعض البرامج المحتملة من أجل الزبائن الذين يأتون إلى العلاج جماعات، وأيضاً من أجل زبائن نظام العدالة الجنائية أو من الذين يتصفون بالغضب ويتعاطون المخدرات. وكما ذكر في مستهل البحث قررنا ألا نكتب كتاباً عن المعالجة جلسة فجلسة من أجل جميع الحالات. بل نحن بالأحرى وثقنا أن الممارسين سوف يستمرون في القراءة وفي حضور الورشات وفي كسب الإشراف وفي تطوير مهاراتهم الشخصية لاطلاق أحكام متينة حول أي تقنيات تطبق على كل حالة.

وأثناء التعليم والتمرين اكتشفنا أن الغضب هو مشكلة انفعالية يقف الممارسون أمامها مضطربين. ونتيجة لذلك لايشعرون بالراحة أبداً أمام اضطراب الغضب وحوادثه. وغالباً مايتجنبون العمل على هذه المشكلات مع زبائنهم. ونأمل أن يكون البرنامج الذي عرضناه في هذا الكتاب الدليل قد قدم تقنيات خاصة يستطيع الممارس أن يستعملها مع زبائنه ومرضاه والنزلاء المذنبين والمستهلكين والطلاب

وأعضاء جماعة العلاج ومتلقي البرنامج الآخرين.

إذا كانت قراءة هذا الكتاب الدليل قد ساعدت على تطوير معرفة ومهارة لمساعدة الآخرين على إنقاص غضبهم ولقضاء حياة أكثر سعادة وإنتاجاً، نكون قد حققنا مهمتنا. وإذا تعلم بعض الممارسين من القراء أن ينقصوا غضبهم الخاص فذلك كما يقال في المثل بمثابة «تزيين قالب الحلوى».

References

Abelson, R.P. (1987). Conviction. *American Psychologist, 43, 276-275.*

Abramowitz, J.S. (1997). Effectiveness of psychological and pharmacological treatments for obsessive-compulsive disorder: A quantitative review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 65, 44-52.*

Agras, W.S., Rossiter, E.M., Arnow, B., Schneider, J.A., Telch, C.F., Raeburn, S.D., Bruce, B., Perl, M., & Koran, L.M. (1992). Pharmacologic and cognitive-behavioral treatment for bulimia nervosa: A controlled comparison. *American Journal of Psychiatry, 149, 82-87.*

Alberti, R.E. & Emmons, M.L. (2001). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships* (eighth edition). Atascadero, CA: Impact Publishers.

Alexander, C.N., Rainforth, M.V., & Gelderloos, P. (1991). Transcendental meditation, self-actualization, and psychological health: A conceptual overview and statistical meta-analysis. *Journal of Social Behavior & Personality, 6, 189-248.*

Arnett. J.J., Offer, D. & Fine., M.A. (1997). Reckless driving in adolescence: "State" and "trait" factors. *Accident analysis and prevention, 29, 57-63.*

Attenborough, R. (1990). *The Words of Gandhi.* New York: Newmarket Press.

Aune, K.S. & Aune, R.K. (1996). Cultural differences in the self-reported experience and expression of emotions in relationships. *Journal of Cross-Cultural Psychology. 27, 67-81.*

Averill, J.R. (1982). *Anger and aggression: An essay on emotion.* New York: Springer-Verlag.

Averill, J.R. (1983). Studies on anger and aggression: Implications for theories of emotion. *American Psychologist, 38, 1145-1160.*

Averill, J.R. (1987). *The classification of emotions.* Unpublished manuscript, University of Massachusetts.

Averill, J., Chon, K.K., & Hahn, D.W. (1994). Emotions, Creativity, and Health: Some Confluences Between East and West. Presented at the meeting of the National Congress of Applied Psychology. Madrid, Spain.

Barefoot, J.C., Dahlstrom, W.G., & Williams, R.B. (1983). Hostility, CHD incidence, and total mortality: A 25-yr follow-up study of 255 physicians. *Psychosomatic Medicine, 45, 59-63.*

Barefoot, J.C., Dodge, K.A., Peterson, B.L., Dahlstrom, W.G., et al. (1989). The Cook-Medley Hostility scale: Item content and ability to predict survival. *Psychosomatic Medicine, 51, 46-57.*

Barefoot, J.C., Siegler, I.C., Nowlin, J.B., Peterson, B.L., et al. (1987). Suspiciousness, health, and mortality: A follow-up study of 500 older adults. *Psychosomatic Medicine, 49, 450-457.*

Barefoot, J., Larsen, S., von der Lieth, L., & Schroll, M. (1995). Hostility, incidence of acute myocardial infarction, and mortality in a sample of older Danish men and women. *American Journal of Epidemiology, 142, 477- 480.*

Beck, A.T. (1964). Thinking and depression: Theory and therapy. *Archives of General Psychiatry, 10, 561-571.*

Beck, A.T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders.* New York: International Universities Press.

Beck, A.T. (1999). *Prisoners of hate: The cognitive basis of anger, hostuıty, and violence.* New York: HarperCollins.

Beck, A.T., Freeman, A., & associates (1990). *Cognitive therapy of personality disorders.* New York: The Guilford Press.

Beck, A.T., Wright, F.D., Newman, C.F., & Liese, B.S. (1993). *Cognitive therapy of substance abuse.* New York: The Guilford Press.

Beck, J.S. (1995). *Cognitive therapy: Basics and beyond.* New York: The Guilford Press.

Beckfield, D. (1998). *Master your panic and take back your life* (second edition). Atascadero, CA: Impact Publishers.

Benson, H. (1975/2000). *The relaxation response.* NY: William Morrow.

Beutler, L.E., Engle, D., Oro'-Beutler, M.E., Daldrup, R., et al. (1986). Inability to express intense affect: A common link between depression and pain? *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54, 752-759.*

Biehl, M., Matsumoto, D., Ekman, P., & Hearn, V. (1997). Matsumoto and Ekman's Japanese and Caucasian Facial Expressions of Emotion (JACFEE): Reliability data and cross-national differences. *Journal of Nonverbal Behavior, 21, 3-21.*

Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 16,* 252-260.

Bruene-Butler, L., Hampson, J., Elias, M., & Clabby, J. (1997). The Improving Social Awareness-Social Problem Solving Project. In Albee, G.W. and Gullotta, T.P. (eds.). *Primary prevention works. (pp. 239-267)*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.

Buntaine, R.L., & Costenbader, V.K. (1997). Self-reported differences in the experience and expression of anger between girls and boys. *Sex Roles, 36, 625-637.*

Bushman, B.J., Baumeister, R.F., & Phillips, C.M. (2001). Do people aggress to improve their mood? Catharsis beliefs, affect regulation opportunity, and aggressive responding. *Journal of Personality & Social Psychology, 81, 17-32.*

Bushman, B.J., Baumeister, R.F., & Stack, A.D. (1999). Catharsis, aggression, and persuasive influence: Self-fulfilling or self-defeating prophecies? *Journal of Personality & Social Psychology, 76, 367-376.*

Butler, G., Fennell, M., Robson, P., & Geldeer, M. (1991). A comparison of behavior therapy and cognitive behavior therapy in the treatment of generalized anxiety disorder. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 59, 167-175.*

Butow, P.N., Hiller, J.E., Price, M.A., Thackway, S.V. Kricker, A. & Tennant, C.C. (2000). Epidemiological evidence for a relationship between life events, coping style, and personality factors in the development of breast cancer. *Journal of Psychosomatic Research, 49, 169–181.*

Cannon, W.B. (1963). *Bodily change in pain, hunger, fear, and rage.* Harper Torchbooks.

Chon, K.K. (2000). Toward an improved understanding of anger: A control theory approach. *Korean Journal of Health Psychology, 5, 146-170.*

Clark, D.M. (1996). Panic disorder: From Theory to Therapy. In P.M. Salkovskis (ed.), *Frontiers of cognitive therapy* (pp. 318-344). New York: Guilford Press.

Clum, G.A., Clum, G.A., & Surls, R. (1993). A meta-analysis of treatments for panic disorder. *Journal of Consulting & Clinical Psychology, 61, 317-326.*

Coué, É. (1922). *How to practice suggestion and autosuggestion.* Kila, MT: Kessinger Publishing.

Darwin, C. (1872/1965). *The expressions of the emotions in man and animals.* Chicago and London: University of Chicago Press.

Davidson, I., Golub, A. & Kassinove, H. (2000, August). *Effects of Social Context on Experience and Expression of Anger.* Poster presented at the annual meeting of the American Psychological Association, Washington, DC.

Deffenbacher, J.L. (1993). General anger: Characteristics and clinical implications. *Psicologia Conductual, 1, 49-67.*

Deffenbacher, J.L. (1994). Anger reduction: Issues, assessment, and intervention strategies. In A.W. Siegman & T.W. Smith (eds.), *Anger, hostility, and the heart* (pp. 239-269). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Deffenbacher, J.L., & Stark, R.S. (1992). Relaxation and cognitive-relaxation treatments of general anger. *Journal of Counseling Psychology, 39, 158-167.*

Deffenbacher, J.L., Oetting, E.R., Huff, M.E., & Thwaites, G.A. (1995). Fifteen-month follow-up of social skills and cognitive-relaxation approaches to general anger reduction. *Journal of Counseling Psychology, 42, 400-405.*

Deffenbacher, J.L., Oetting, E.R., Huff, M.E., Cornell, G.R., et al. (1996). Evaluation of two cognitive-behavioral approaches to general anger reduction. *Cognitive Therapy & Research, 20, 551-573.*

Deffenbacher, J.L. (1993). General anger: Characteristics and clinical implications. *Psicologia Conductual, 1, 49-67.*

Deffenbacher, J.L., Dahlen, E.R., Lynch, R.S., Morris, C.D., & Gowensmith, W.N. (2000). Application of Beck's cognitive therapy to general anger reduction. *Cognitive Therapy and Research, 24, 689-697.*

Deffenbacher, J.L., Huff, M.E., Lynch, R.S. Oetting, E.R., & Salvatore, N.F. (2000). Characteristics and treatment of high anger drivers. *Journal of Consulting Psychology, 47, 3-17.*

Deffenbacher, J.L., Story, D.A., Brandon, A.D., Hogg, J.A., & Hazaleus, S.L. (1988). Cognitive and cognitive-relaxation treatments of anger. *Cognitive Therapy and Research, 12, 167-184.*

DeRubeis, R.J., Gelfand, L.A., Tang, T.Z., & Simons, A.D. (1999). Medications versus cognitive behavior therapy for severely depressed outpatients: Meta-analysis of four randomized comparisons. *American Journal of Psychiatry, 156, 1997-1013.*

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin, 95, 542-575.*

DiGiuseppe, R. & Tafrate, R. (in press). Anger treatment for adults: a meta-analytic review. *Clinical Psychology: Science and Practice.*

Dua, J.K., & Swinden, M.L. (1992). Effectiveness of negative-thought-reduction, meditation, and placebo training treatment in reducing anger. *Scandinavian Journal of Psychology, 33, 135-146.*

D'Zurilla, T.J., & Goldfried, M.R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology, Vol. 78, 107-126.*

Easterbrook, J.A. (1959). The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior. *Psychological Review, 66, 183-201.*

Ebbesen, E.B., Duncan, B., & Konecni, V.J. (1975). Effects of content of verbal aggression on future verbal aggression: A field experiment. *Journal of Experimental Social Psychology,11, 192-204.*

Ekman, P. (1992). Are there basic emotions? *Psychological Review, 99, 550-553.*

Eliaz, I. (2001). *Self-reported anger episodes in American, Russian, Israeli, and Indian college students.* Doctoral dissertation. Hofstra University, NY.

Horvath, A.O., & Symonds, B.D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology,38 ,139-149.*

Iribarren, C., Sidney, S., Bild, D.E., Liu, K., Markovitz, J.H., Roseman, J.M., & Matthews, K. (2000). Association of hostility with coronary artery calcification in young adults: The CARDIA study. *JAMA: Journal of the American Medical Association, 283, 2546-2551.*

Ivey, A.E. (1999). *Intentional interviewing and counseling*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Izard, C.E. (1992). Basic emotions, relations among emotions, and emotion-cognition relations. *Psychological Review, 99, 561-565.*

Jacobson, E. (1925/1987). Progressive relaxation. *American Journal of Psychology, 100, 522-537.*

Jacobson, E. (1938). *Progressive relaxation*. Chicago: University of Chicago Press.

Jacobson, E. (1977). The origins and development of progressive relaxation. *Journal of Behavior Therapy & Experimental Psychiatry, 8, 119-123.*

James, W. (1984). What is an emotion? In C. Calhoun & R.C. Solomon (eds.), *What is an emotion? Classic readings in philosophical psychology (pp. 127-141).* New York: Oxford University Press.

Johnston, M., & Voegele, C. (1993). Benefits of psychological preparation for surgery: A meta-analysis. *Annals of Behavioral Medicine, 15, 245-256.*

Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living*. NY: Dell Publishing.

Kassinove, H. & DiGiuseppe, R. (1975). Rational role reversal. *Rational Living, 10, 44-45.*

Kassinove, H. & Fuller, J.R. (November 2000). *The experience, expression and treatment of clinically angry men*. Paper given as part of a symposium on Anger: Implications in community and clinical populations, at the annual meeting of the Association for Advancement of Behavior Therapy, New Orleans, LA.

Kassinove, H. & Fuller, J.R. (August, 1999). *Anger disorders: frequent, ignored, and possibly/absolutely universal.* Paper presented as part of a symposium on Cultural Universals in Psychopathology, at the annual meeting of the American Psychological Association, Boston, MA.

Kassinove, H. & Sukhodolsky, D.G. (1995). Anger disorders: Basic science and practice issues. In H. Kassinove (ed.). *Anger disorders: Assessment, diagnosis, and treatment* (pp. 1-26). Washington, DC.: Taylor & Francis.

Kassinove, H. (ed.). (1995). *Anger disorders: Definition, diagnosis, and treatment.* Washington, D.C. Taylor and Francis.

References

Ellis, A.E. & MacLaren, C. (1998). *Rational emotive behavior therapy: A therapist's guide.* Atascadero, CA: Impact Publishers.

Ellis, A.E. (1962). *Reason and emotion in psychotherapy.* New York: Lyle Stuart.

Ellis, A.E. (1973). *Humanistic psychotherapy.* NY: McGraw-Hill Paperbacks.

Ellis, A.E. (1994). *Reason and emotion in psychotherapy: Revised and updated.* New York: Carol Publishing.

Ellis, A.E., & Dryden, W. (1987). *The practice of rational-emotive therapy.* New York: Springer.

Ellis, A.E., & Harper, R. (1975). *A new guide to rational living.* North Hollywood, CA: Wilshire Books.

Ellis, A.E., & Tafrate, R. (1997). *How to control your anger before it controls you.* Secaucus, NJ: Carol Publishing Group.

Enright, R.D. (2001). *Forgiveness is a choice.* Washington, D.C.: APA Books.

Eppley, K.R., Abrams, A.I., & Shear, J. (1989). Differential effects of relaxation techniques on trait anxiety: A meta-analysis. *Journal of Clinical Psychology, 45, 957-974.*

Evans, D.R., Hearn, M.T., & Saklofske, D. (1973). Anger, arousal, and systematic desensitization. *Psychological Reports, 32, 625-626.*

Everson, S.A., Kaplan, G.A., Goldberg, D.E., Lakka, T.A., & Sivenius, J.S. (1999). Anger expression and incident stroke. Prospective evidence from the Kuopio Ischemic Heart Study. *Stroke, 30, 523-528.*

Ewart, C.K. (1990). A social problem-solving approach to behavior change in coronary heart disease. In Shumaker, S. A. and Schron, E. B. (eds.). *The handbook of health behavior change. (pp. 153-190).* New York, NY, US: Springer Publishing Co, Inc.

Eysenck, H.J. (1994). Cancer, personality and stress. Prediction and prevention. *Advances in Behaviour Research and Therapy, 16, 167-215.*

Feindler, E.L. (1995). Ideal treatment package for children and adolescents with anger disorders. In H. Kassinove (ed.), *Anger disorders: Definition, diagnosis, and treatment.* Washington, DC: Taylor and Francis.

Feindler, E.L., & Ecton, R. (1986). *Adolescent anger control: Cognitive behavioral techniques.* New York: Pergamon.

Frankl, Viktor E. (1963). *Man's search for meaning. An introduction to logotherapy.* Boston, MA: Beacon Press.

Freeman, A. & Dolan, M. (2001). Revisiting Prochaska and DiClementes's Stages of Change Theory: An expansion and specification to aid in treatment planning and outcome evaluation. *Cognitive and Behavioral Practice, 8, 224-234.*

Freud, S. (1958). On the beginning of treatment: Further recommendations on the technique of psychoanalysis. In J. Starchey (ed. & trans.), *The standard edition of the complete psychological works of Sigmund Freud* (Vol. 12, pp. 122–144). London: Hogarth Press. (Original work published 1913.)

Freud, S. (1958). The dynamics of transference. In J. Starchey (ed. & trans.), *The standard edition of the complete psychological works of Sigmund Freud* (Vol. 12, pp. 99–108). London: Hogarth Press. (Original work published 1912.)

Gaskin, M.E., Greene, A.F., Robinson, M.E., & Geisser, M.E. (1992). Negative affect and the experience of pain. *Journal of Psychosomatic Research, 36, 707-713.*

Gaston, L. (1990). The concept of the alliance and its role in psychotherapy: Theoretical and empirical considerations. *Psychotherapy, 27, 143-153.*

Geen, R.G. & Quanty, M.B. (1977). The catharsis of aggression: An evaluation of a hypothesis. In L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10, pp. 1 – 37). New York: Academic Press.

Gorman, W. (2001). Refugee survivors of torture: trauma and treatment. *Professional Psychology: Research and Practice, 32, 443-451.*

Greenberg, L.S. & Webster, M.C. (1982). Resolving decisional conflict by Gestalt two-chair dialogue: Relating process to outcome. *Journal of Counseling Psychology, 29*, 468-477.

Greenberger, D., & Padesky, C.A. (1995*). Mind over mood: Change the way you feel by changing the way you think.* New York: Guilford Press.

Grodnitzky, G.R., & Tafrate, R. (2000). Imaginal exposure for anger reduction in adult outpatients: A pilot study. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry, 31, 259-279.*

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations.* New York: Wiley.

Henderson, C. (1986). *God and science.* John Knox Press.

Herman, J.L. (1992). *Trauma and recovery.* NY: Basic Books.

Hermann, C., Kim, M., & Blanchard, E. B. (1995). Behavioral and prophylactic pharmacological intervention studies of pediatric migraine: An exploratory meta-analysis. *Pain, 60, 239-255.*

Hill, W. (1985). *Learning: A survey of psychological interpretations.* (4th. ed.). New York: Harper and Row.

Hiller, J.E. (1989). Breast cancer: A psychogenic disease? *Women & Health, 15, 5-18.*

Holahan, C.J. & Moos, R.H. (1990). Life stressors, resistance factors, and improved psychological functioning: An extension of the stress resistance paradigm. *Journal of Personality & Social Psychology. 58, 909-917.*

References

Horvath, A.O., & Symonds, B.D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology,38 ,139-149.*

Iribarren, C., Sidney, S., Bild, D.E., Liu, K., Markovitz, J.H., Roseman, J.M., & Matthews, K. (2000). Association of hostility with coronary artery calcification in young adults: The CARDIA study. *JAMA: Journal of the American Medical Association, 283, 2546-2551.*

Ivey, A.E. (1999). *Intentional interviewing and counseling.* Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Izard, C.E. (1992). Basic emotions, relations among emotions, and emotion-cognition relations. *Psychological Review, 99, 561-565.*

Jacobson, E. (1925/1987). Progressive relaxation. *American Journal of Psychology, 100, 522-537.*

Jacobson, E. (1938). *Progressive relaxation.* Chicago: University of Chicago Press.

Jacobson, E. (1977). The origins and development of progressive relaxation. *Journal of Behavior Therapy & Experimental Psychiatry, 8, 119-123.*

James, W. (1984). What is an emotion? In C. Calhoun & R.C. Solomon (eds.), *What is an emotion? Classic readings in philosophical psychology (pp. 127-141).* New York: Oxford University Press.

Johnston, M., & Voegele, C. (1993). Benefits of psychological preparation for surgery: A meta-analysis. *Annals of Behavioral Medicine, 15, 245-256.*

Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living.* NY: Dell Publishing.

Kassinove, H. & DiGiuseppe, R. (1975). Rational role reversal. *Rational Living, 10, 44-45.*

Kassinove, H. & Fuller, J.R. (November 2000). *The experience, expression and treatment of clinically angry men.* Paper given as part of a symposium on Anger: Implications in community and clinical populations, at the annual meeting of the Association for Advancement of Behavior Therapy, New Orleans, LA.

Kassinove, H. & Fuller, J.R. (August, 1999). *Anger disorders: frequent, ignored, and possibly/absolutely universal.* Paper presented as part of a symposium on Cultural Universals in Psychopathology, at the annual meeting of the American Psychological Association, Boston, MA.

Kassinove, H. & Sukhodolsky, D.G. (1995). Anger disorders: Basic science and practice issues. In H. Kassinove (ed.). *Anger disorders: Assessment, diagnosis, and treatment* (pp. 1-26). Washington, DC.: Taylor & Francis.

Kassinove, H. (ed.). (1995). *Anger disorders: Definition, diagnosis, and treatment.* Washington, D.C. Taylor and Francis.

Kassinove, H., Roth, D., Owens, & Fuller, J.R. (2002). Effects of trait anger and anger expression style on competitive attack responses in a wartime prisoner's dilemma game. *Aggressive Behavior, 28, 117-125.*

Kassinove, H., Sukhodolsky, D.G., Tsytsarev, S.V. & Solovyova, S. (1997). Self-reported constructions of anger episodes in Russia and America. *Journal of Social Behavior and Personality, 12, 301-324.*

Kelly, G. (1955). *The psychology of personal constructs.* New York: Norton.

Keltner, D., Capps, L. Kring, A.M., Young R.C. & Heerey, E.A. Just teasing: A conceptual analysis and empirical review. *Psychological Bulletin, 127, 229-248.*

Kiekolt-Glaser, J. Malarkey, W., Chee, M. Newton, T. Cacioppo, J., Mao, H. & Glaser, R. (1993). Negative behavior during marital conflict is associated with immunological down-regulation. *Psychosomatic Medicine, 55, 395-409.*

Komahashi, T., Ganesan, S., Ohmori, K., & Nakano, T. (1997). Expression of depressed mood: A comparative study among Japanese and Canadian aged people. *Canadian Journal of Psychiatry, 42, 852-857.*

Kowalski, R.M. (2001). Aversive interpersonal behaviors: on being annoying, thoughtless, and mean. (pp. 3–78). In R.M.Kowalski (ed.). *Behaving badly.* Washington, DC: APA Books.

Kune, G.A., Kune, S., Watson, L.F., & Bahnson, C.B. (1991). Personality as a risk factor in large bowel cancer: Data from the Melbourne Colorectal Cancer Study. *Psychological Medicine, 21, 29-41.*

Lambert, M.J. & Bergin, A.E. (1994). The effectiveness of psychotherapy. In A.E. Bergin & S.L. Garfield (eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed., pp. 143—189). New York: Wiley.

Leahy, R.L., & Holland, S.T. (2000). *Treatment plans and interventions for depression and anxiety disorders.* New York: Guilford Press.

Levi, P. (1959). *Survival in Auschwitz.* NY: McMillan.

Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts.* New York: Harper and Brothers.

Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality.* New York: McGraw-Hill. Pp. 180-193.

Linden, W., & Chambers, L. (1994). Clinical effectiveness of non-drug treatment for hypertension: A meta-analysis. *Annals of Behavioral Medicine, 16, 35-45.*

Luborsky, L. (1976). Helping alliances in psychotherapy. In J.L. Cleghhorn (ed.), *Successful psychotherapy* (pp. 92—116). New York: Brunner/Mazel.)

Marlatt, G.A. & Gordon, J.R. (ed.). (1985). *Relapse prevention: Maintenance strategies in the treatment of addictive behaviors.* New York: Guilford Press.

References

Marlatt, G.A. & Parks, G.A. (1982). Self-management of addictive disorders. (p. 443-488). In *Self-management and behavior change* In P. Karoly and F.H. Kanfer, (eds.). New York: Pergamon Press.

Martin, D.J., Garske, J.P., & Davis, M.K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting & Clinical Psychology, 68, 438-450.*

Martin, R. (1997). "Girls don't talk about garages!": Perceptions of conversation in same- and cross-sex friendships. *Personal Relationships, 4, 115-130.*

Matsumoto, D., Kudoh, T., Scherer, K., & Wallbott, H. (1988). Antecedents of and reactions to emotions in the United States and Japan. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 19, 267-286.*

Miller, L. (1999). Workplace violence: prevention, response and recovery. *Psychotherapy, 36, 160-170.*

Miller, S. & Rollnick, W.R. (1991). *Motivational interviewing: Preparing people for change.* New York: Guilford Press.

Mittleman, M.A., Maclure, M., Sherwood, J. Mulry, R., Toffler, G., Jacobs, S., Friedman, R., Benson, H., and Muller, J. (1995). Triggering of acute myocardial infactions onset by episodes of anger. *Circulation, 92, 1720-1725* .

Morris, D. (1998). *Forgiving the dead man walking.* New York: Harper Collins.

Nezu, A. & D'Zurilla, T.J. (1989). Social problem solving and negative affective conditions. In Kendall, P.C. and Watson, D. (eds.). *Anxiety and depression: Distinctive and overlapping features. (pp. 285-315).* San Diego, CA, US: Academic Press, Inc.

Nisbett, R.E. (1993). Violence and U.S. regional culture. *American Psychologist, 48, 441-449.*

Nisbitt, R.E. & Wilson, T.D. (1977). Telling more than we can know: Verbal reports on mental processes. *Psychological Review, 84, 231-259.*

O'Donnell, C.R., & Worell, L. (1973). Motor and cognitive relaxation in the desensitization of anger. *Behaviour Research and Therapy, 11, 473-481.*

Parks, G.A. & Marlatt, G.A. (1999). Relapse prevention therapy for aubstance-abusing offenders: A cognitive-behavioral approach in what works: Strategic solutions (pp.161- 233). In E. Latessa Lanham (ed.). *The International Community Corrections Association examines substance abuse*: American Correctional Association.

Parks, G.A., & Marlatt, G.A. (2000) Relapse prevention therapy: A cognitive-behavioral approach. *The National Psychologist*, 9.

Perls, F.S. (1969). *Gestalt therapy verbatim.* New York: Bantam Books/Real People Press.

Pinto, D. (2000). Driving anger, articulated cognitive distortions, cognitive deficiencies, and aggression. Doctoral dissertation. Hofstra University.

Plutchik, R. (1980). A general psychoevolutionary theory of emotion. In R. Plutchik & H. Kellerman (eds.), *Emotion: Theory, research, and experience, Volume 1: Theories of emotion* (pp. 3-31). New York: Academic Press.

Plutchik, R. (1994). *The psychology and biology of emotion*. NY: Harper Collins.

Plutchik, R. (2000). *Emotions in the practice of psychotherapy*. Washington, D.C.: APA Books.

Prochaska, J.O. & DiClemente, C.C. (1982). Transtheoretical therapy. Toward a more integrative model of change. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice, 20, 161-173.*

Prochaska, J.O. & DiClemente, C.C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 51, 390-395.*

Prochaska, J.O., DiClemente, C.C., & Norcross, J.C. (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors. *American Psychologist, 47, 1102-1114.*

Riebel, L. (1985). Usurpation: Strategy and metaphor. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice, 22, 595-604.*

Rimm, D.C., DeGroot, J.C., Boord, P., Heiman, J., & Dillow, P.V. (1971). Systematic desensitization of an anger response. *Behaviour Research and Therapy, 9, 273-280.*

Rogers, C.R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology, 21, 95-103.*

Rollnick, S., & Miller, W.R. (1995). What is motivational interviewing? *Behavioural & Cognitive Psychotherapy, 23, 325-334.*

Rosenberg, E.L., Ekman, P., Jiang, W., Babyak, M., Coleman, E., Hanson, M., O'Connor, C., Waugh, R., & Blumenthal, J.A. (2001). Linkages between facial expressions of anger and transient myocardial ischemia in men with coronary artery disease. *Emotion, 1, 107-115.*

Russell, J. & Fehr, B. (1994). Fuzzy concepts in a fuzzy hierarchy. Varieties of anger. *Journal of Personality and Social Psychology, 67, 186-205.*

Safran, J.D. & Muran, J.C. (eds.) (1995). The therapeutic alliance [Special issue]. In Session: *Psychotherapy in Practice, 1.*

Salter, A. (1949). *Conditioned reflex therapy*. NY: Creative Age.

Scherer, K.R. (1997a). The role of culture in emotion-antecedent appraisal. Journal of *Personality & Social Psychology, 73, 902-922.*

References

Scherer, K.R. (1997b). Profiles of emotion-antecedent appraisal: Testing theoretical predictions across cultures. *Cognition & Emotion, 11, 113-150.*

Schopen, A., & Freeman, B. (1992). Meditation: The forgotten Western tradition. *Counseling & Values, 36, 123-134.*

Schwartz, G.E., Weinberger, D.A., & Singer, J.A. (1981). Cardiovascular differentiation of happiness, sadness, anger, and fear following imagery and exercise. *Psychosomatic Medicine, 43, 343-364.*

Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D., & O'Conner, C. (1987). Emotion knowledge. Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 52, 1061-1086.*

Skinner, B. (1953). *Science and human behavior.* New York: MacMillan.

Skinner, B. (1968). *The technology of teaching.* New York: Appleton-Century-Crofts.

Skinner, B.F. (1974). *About behaviorism.* New York: Knopf.

Smith, M.L., Glass, G.V. & Miller, T.I. (1980). *The benefits of psychotherapy.* Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Speca, M., Carlson, L.E., Goodey, E., & Angen, M. (2000). A randomized, wait-list controlled clinical trial: The effect of a mindfulness meditation-based stress reduction program on mood and symptoms of stress in cancer outpatients. *Psychosomatic Medicine, 62, 613-622.*

Spielberger, C.D. (1988). *Professional manual for the State-Trait Anger Expression Inventory.* Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Spielberger, C.D. (1999). *Manual for the State Trait Anger Expression Inventory - 2.* Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Stiles, W.B., Shapiro, D. & Elliot, R. (1986). Are all psychotherapies equivalent? *American Psychologist, 41*, 165-180.

Stosny, S. (1995). *Treating attachment abuse. A compassionate approach.* New York: Springer.

Suinn, R.M. (2001). The terrible twos – anger and anxiety. *American Psychologist, 56, 27-36.*

Sukhodolsky, D.G., Golub, A. & Cromwell, E.N. (2001). Development and validation of the anger rumination scale. *Personality and Individual Differences, 31, 689-700.*

Tafrate, R., & Kassinove, H. (1998). Anger control in men: Barb exposure with rational, irrational, and irrelevant self-statements. *Journal of Cognitive Psychotherapy, 12, 187-211.*

Tafrate, R., Kassinove, H., & Dundin, L. (in press). Anger episodes in high and low trait anger community adults. *Journal of Clinical Psychology.*

Terry, P.C., & Slade, A. (1995). Discriminant effectiveness of psychological state measures in predicting performance outcome in karate competition. *Perceptual & Motor Skills, 81, 275-286.*

Tystsarev S.V. and Grodnitsky, G. (1995). Anger and criminality. In H. Kassinove (ed.). *Anger disorders: Assessment, diagnosis, and treatment* (pp. 91-108). Washington, D.C.: Taylor & Francis.

Underwood, G., Chapman, P., Wright, S., & Crundall, D. (1999). Transportation Research. *Traffic Psychology and Behavior, 2, 55-68.*

Wade, J.B., Price, D.D., Schwartz, S.M, et al. (1990). An emotional component analysis of chronic pain. *Pain, 40, 303 -310.*

Walen, S., & DiGiuseppe, R., & Dryden, W. (1992*). A practitioner's guide to rational emotive therapy (2nd. ed)*. New York: Oxford University Press.

Wessler, R. (1992). Constructivism and rational-emotive therapy: A critique. *Psychotherapy, 29, 620-625.*

Williams, J.E., Paton, C.C., Siegler, I.C., Eigenbrod, M.L., Nieto, F.J., & Tyroler, H.A. (2000). Anger proneness predicts coronary heart disease risk. Prospective analysis from the Atherosclerosis Risk in Communities (ARIC) Study. *Circulation, 2034 -2039.*

Wolfe, B.E. & Goldfried, M.R. (1988). Research on psychotherapy integration: Recommendations and conclusions from an NIMH workshop. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 56, 448-451.*

Wolpe, J. & Lazarus, A. (1966). *The practice of behavior therapy.* Pergamon Press, New York, NY.

Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition.* Stanford, CA: Stanford University Press.

Wolpe, J. (1990). *The practice of behavior therapy.* (4th ed.) NY: Pergamon.

Xu, Z, Li, X., Han, B., & Liu, J. (1995). Effects of psychological factors on the development of stomach cancer. *Acta Psychologica Sinica, 27, 263-267.*

Yerkes, R.M., & Dodson, J.D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit formation. *Journal of Comparative Neurology of Psychology, 18, 459-482.*

6 281125 011155